Iran. J. Insur. Res., 13(3): Pages: 255-274, Summer 2024, Serial #49

Iranian Journal of Insurance Research
(IJIR)

Homepage: https://ijir.irc.ac.ir/?lang=en

Iranian Insurance Research Center (IIRC)

ORIGINAL RESEARCH PAPER

Identifying organizational factors affecting third-party liability insurance violations among the employees of insurance companies

B. Mirzaei[1], A. Mohammadi[1,*], M. Nawabakhsh[2]

[1] Department of Sociology, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Dehaghan Branch, Dehaghan, Iran

[2] Department of Sociology, Faculty of Literature, Humanities and Social Sciences, Islamic Azad University, Tehran Science and Research Branch, Tehran, Iran

ARTICLE INFO

Article History:
Received 30 December 2023
Revised 08 February 2024
Accepted 18 March 2024

Keywords:
Informal organization
Insurance
Legality
Organizational commitment
Organizational culture
Organizational justice

ABSTRACT

BACKGROUND AND OBJECTIVES: The present research was conducted with the aim of exploring and explaining organizational factors affecting third-party liability insurance violations in the Iranian insurance industry.

METHODS: The current study is based on a descriptive-exploratory mixed methodology. The statistical population of the qualitative part of the study includes experts from the fields of insurance management and economic sociology and development. The survey was conducted using a purposive and snowball sampling method of 26 experts until saturation. The statistical population of the quantitative part of the study included employees of Tehran insurance companies. A total of 354 people were selected as a statistical sample using a cluster sampling method. The instrument for data collection was semi-structured interviews with experts in the qualitative part and questionnaires in the quantitative part. The validity of the questionnaire was confirmed by form and content methods and its reliability by the Cronbach's alpha method. The data from the qualitative part of the study was analyzed using the thematic analysis method and the data from the quantitative part using confirmatory factor analysis with the Amos21 software.

FINDINGS: Based on the results of the qualitative part, a total of 52 basic themes, 18 organizing themes and 5 inclusive themes (organizational justice, organizational commitment, informal organization, organizational culture and legality) were identified. According to the results of the quantitative part, organizational justice and organizational commitment have a negative and inverse effect with -0.84 and -0.56, respectively, and the variable of informal organization has a positive and direct effect with 0.54 on the violations of employees of insurance companies operating in the field of third-party liability insurance. The variable of organizational justice had an effect on the violations of insurance company employees through the influence on organizational commitment and informal organization.

CONCLUSION: Based on the research findings, it is suggested that the organizational factors presented in this study should be considered in the strategic plans of the insurance industry in addressing insurance violations and should be emphasized by insurance companies. In the area of organizational justice, it is suggested that in order to restore organizational justice, the mentioned values should be considered among the employees of the insurance companies and the implementation of justice in the organizational processes. In terms of organizational commitment, it is suggested that the dimensions of organizational commitment considered in this research should be considered as a basis for improving the organizational commitment of employees. In relation to informal organization, it is also suggested that if there is a positive attitude towards informal organizations, their existence should be used in line with the objectives and strategies of insurance companies.

*Corresponding Author:
Email: *asmohamadi@dehaghan.ac.ir*
Phone: +9831 53334052
ORCID: 0000-0002-8419-6594

DOI: 10.22056/ijir.2024.03.05

نشریه علمی پژوهشنامه بیمه دوره ۱۳، شماره ۳، تابستان ۱۴۰۳، شماره پیاپی ۴۹، ص ۲۵۵-۲۷۴

نشریه علمی پژوهشنامه بیمه

سایت نشریه: https://ijir.irc.ac.ir/?lang=fa

مقاله علمی

شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث در بین کارکنان شرکت‌های بیمه

بهروز میرزایی[1]، اصغر محمدی[1,*] ، مهرداد نوابخش[2]

[1] گروه جامعه‌شناسی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دهاقان، دهاقان، ایران

[2] گروه جامعه‌شناسی، دانشکده ادبیات، علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

اطلاعات مقاله

تاریخ های مقاله:

تاریخ دریافت: ۰۹ دی ۱۴۰۲

تاریخ داوری: ۱۹ بهمن ۱۴۰۲

تاریخ پذیرش: ۲۸ اسفند ۱۴۰۲

کلمات کلیدی:

بیمه

تعهد سازمانی

سازمان غیر رسمی

عدالت سازمانی

فرهنگ سازمانی

قانونمندی

*نویسنده مسئول:

ایمیل: asmohamadi@dehaghan.ac.ir

تلفن: ۰۹۸۲۱۳۱۵۳۳۳۴۰۵۲+

ORCID: 0000-0002-8419-6594

چکیده:

پیشینه و اهداف: پژوهش حاضر با هدف اکتشاف و تبیین عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث در صنعت بیمهٔ ایران صورت گرفته است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر مبتنی بر روش‌شناسی آمیخته از نوع توصیفی– اکتشافی صورت گرفته است. جامعهٔ آماری بخش کیفی تحقیق شامل خبرگان حوزهٔ مدیریت بیمه و جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه است که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی تعداد ۲۶ نفر متخصص تا حد اشباع انجام شد. جامعهٔ آماری بخش کمّی پژوهش، شامل کارکنان شعب شرکت‌های بیمهٔ شهر تهران در سال ۱۴۰۰ بوده است که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تعداد ۳۵۴ نفر به‌عنوان نمونهٔ آماری انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در بخش کیفی مصاحبهٔ نیمه‌ساختاریافته با خبرگان و در بخش کمّی پرسش‌نامه بوده است. روایی پرسش‌نامه به روش صوری و محتوایی و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ تأیید شد. تجزیه‌وتحلیل داده‌های بخش کیفی تحقیق با استفاده از روش تحلیل مضمون و داده‌های بخش کمّی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی از طریق نرم‌افزار Amos۲۱ انجام شد.

یافته‌ها: براساس یافته‌های بخش کیفی، در مجموع ۵۲ مضمون پایه، ۱۸ مضمون سازمان‌دهنده و ۵ مضمون فراگیر (عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، سازمان غیررسمی، فرهنگ سازمانی و قانونمندی) شناسایی شده است. طبق یافته‌های بخش کمّی، عدالت سازمانی و تعهد سازمانی به‌ترتیب با ۰٫۸۴- و ۰٫۵۶- اثر منفی و معکوس و متغیر سازمان غیررسمی با ۰٫۵۴ تأثیر مثبت و مستقیم بر تخلفات کارکنان شرکت‌های بیمهٔ فعال در حوزهٔ بیمهٔ شخص ثالث داشته‌اند. متغیر عدالت سازمانی از طریق تأثیر بر تعهد سازمانی و سازمان غیررسمی بر تخلفات کارکنان شرکت‌های بیمه اثرگذار بوده است.

نتیجه‌گیری: براساس یافته‌های تحقیق، پیشنهاد می‌شود عوامل سازمانی ارائه‌شده در این مطالعه در برنامه‌های راهبردی صنعت بیمه در مبارزه با تخلفات بیمه‌ای ملحوظ شود و مورد تأکید شرکت‌های بیمه قرار گیرد. در زمینهٔ عدالت سازمانی پیشنهاد می‌شود در راستای احیای عدالت سازمانی ارزش‌های یادشده در بین کارکنان شرکت‌های بیمه و جاری کردن عدالت در فرایندهای سازمانی مورد توجه قرار گیرد. در مورد تعهد سازمانی پیشنهاد می‌شود ابعاد تعهد سازمانی مورد نظر این پژوهش به‌عنوان مبنایی برای ارتقای تعهد سازمانی کارکنان لحاظ گردد. در ارتباط با سازمان غیررسمی نیز پیشنهاد می‌شود با نگرش مثبت به سازمان‌های غیررسمی از وجود آنها در راستای اهداف و راهبردهای شرکت‌های بیمه استفاده شود.

DOI: 10.22056/ijir.2024.03.05

توجه: مدت‌زمان بحث و انتقاد برای این مقاله تا ۱ اکتبر ۲۰۲۴ در وب‌سایت IJIR در «نمایش مقاله» باز است.

مقدمه

امروزه بیمه به یکی از مهم‌ترین بخش‌های اقتصاد جوامع تبدیل شده است و شرکت‌های بیمه به‌عنوان یکی از نهادهای اجتماعی و اقتصادی به ارائهٔ خدمات بیمه‌ای به بیمه‌گذاران می‌پردازند و درست به‌دلیل همین اهمیت، ضرورت و رشد چشمگیر آن در اقتصاد جوامع است که از آن به صنعت بیمه یاد می‌شود. صنعت بیمه امنیت و آرامش اقتصادی را برای کنشگران اقتصادی و عموم مردم فراهم می‌کند و آنها را از نگرانی‌های ناشی از حوادث زیان‌بار و ناگوار آینده تا حدود زیادی فارغ می‌سازد. به همین منظور هر چقدر در یک کشور صنعت بیمه توانایی برقراری بستر لازم برای ایجاد اطمینان و آسودگی خاطر برای جامعه داشته باشد، رشد و توسعهٔ اقتصادی و اجتماعی دست‌یافتنی‌تر خواهد بود (Safarzadeh and Salarieh, 2023). رشتهٔ بیمهٔ شخص ثالث سهم بالایی در پرتفوی بازار بیمهٔ ایران دارد و ازآنجاکه زمینه یا شرایط تخلف در این رشته بیشتر از سایر رشته ها فراهم است‌به‌تنهایی می‌تواند از بالا بودن تخلفات در بازار بیمهٔ ایران نسبت به انواع جهانی حکایت کند. به‌طور کلی گسترده‌ترین شبکه‌های تخلف در تمام دنیا در این رشتهٔ بیمه‌ای متمرکز است. اصلی‌ترین انگیزه در تخلف بیمه‌ای «منفعت مالی» است. اغلب کسانی که مرتکب تخلف بیمه‌ای می‌شوند، آن را موضوعی با ریسک کم و سودآوری بالا می‌دانند. در مقایسه با دیگر جرائم _ رأی دادگاه برای جرایم بیمه‌ای مجازات کمی دارد _ اگرچه بیمه‌گران تلاش می‌کنند با تخلف مبارزه کنند، ولی درهرحال پرداخت‌های مشکوکی صورت می‌پذیرد که هزینهٔ تسویهٔ این پرداخت‌ها کمتر از هزینهٔ اقدامات قانونی برای عدم پرداخت است، چیزی که مسلم است این است که غالب تخلفات بیمه‌ای عمدی است و علیه قانون انجام می‌گیرد (Goudarzi and Tabatabaee Manesh, 2016). پایبند نبودن به قوانین اجتماعی یا تخلف در هر جامعه‌ای تا حدی وجود دارد، اما بعضی مواقع این موضوع تبدیل به یک مسئلهٔ اجتماعی می‌شود (Rubington and Weinberg, 2011).

تخلفات بیمه‌ای هزینه‌های زیادی را به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم بر شرکت‌های بیمه تحمیل می‌کنند. هزینهٔ شناسایی و نحوهٔ فعالیت کلاهبرداران و افراد متخلف برای بیمه‌گران زیاد است. موضوع تخلفات موضوعی است که کمتر به چرایی آن توجه شده است. چالشی که امروزه به‌دلیل افزایش هزینه‌های سرسام‌آور آن بر شرکت‌های بیمه ضرورت شناسایی در راستای پیشگیری از بروز آن بیش‌ازپیش در اولویت مدیران ارشد صنعت بیمه قرار گرفته است (Hadimoghadam *et al.*, 2021).

تخلفات ازیک‌سو، به شکل چشمگیری توجه عموم جوامع، رسانه‌ها، سرمایه‌گذاران، قانون‌گذاران و صاحب‌نظران را به خود جلب کرده است. تخلف، یکی از دلایل مهم شکست بسیاری از شرکت‌ها تلقی می‌شود، زیرا سرمایه‌گذاران، اعتباردهندگان و تحلیل‌گران مالی برای سیاست‌گذاری، به صورت‌های مالی متکی‌اند و به آنها اعتماد می‌کنند (Ata and Seyrek, 2009). ازسوی‌دیگر، تخلفات باعث از دست رفتن پس‌اندازهای مردم می‌شود، بدین‌صورت که با افزایش قیمت کالاها، کسب‌وکارهای مشروع سرمایه و منابع انسانی خود را از دست می‌دهند و باعث افزایش حق‌بیمه‌ها می‌شوند (Derrig *et al.*, 2006). براساس آمار جهانی حدود ۱۰ درصد از ادعاهای خسارت‌های بیمه‌ای متقلبانه است، با این فرض می‌توان به برآورد اولیه‌ای از میزان تقلب‌ها دست یافت.

براساس سالنامهٔ آماری سال ۱۴۰۰ بیمهٔ مرکزی ج.ا.ایران، بخش دولتی حدود ۳۱/۵٪ و بخش خصوصی حدود ۶۸/۵٪ از حق‌بیمهٔ تولیدشده را در سال ۱۴۰۰ به خود اختصاص داده‌اند. از کل خسارت‌های پرداخت‌شده به زیان‌دیدگان سهم بخش دولتی حدود ۳۰/۳ ٪ و بخش خصوصی۶۹/۷ ٪ بوده است. از مجموع حق‌بیمهٔ تولیدشدهٔ صنعت بیمهٔ کشور حدود ۳۵٪ و از مجموع خسارت پرداخت‌شده به زیان‌دیدگان بیش از ۳۵٪ مربوط به بیمهٔ شخص ثالث بوده است. مجموع خسارت پرداختی (بالغ بر ۲۳۱ هزار میلیارد ریال) سال ۱۴۰۰ در صنعت بیمه، با فرض حدوداً حداقل ۱۰٪ خسارت متقلبانه (درصدی که مورد تأکید غالب مسئولان صنعت بیمه است)، میزان تقلب رقمی بالغ بر ۲۳ هزار میلیارد ریال تخمین زده می‌شود (Planning and development deputy, 2022).

بیمهٔ شخص ثالث یک محصول راهبردی است، زیرا علاوه‌بر ابعاد اقتصادی دارای ابعاد مهم و تأثیرگذار اجتماعی است که از وقوع بسیاری از آسیب‌های اجتماعی (وقوع تصادف، عامل شکل‌گیری زنان و دختران خیابانی، دزدی و سرقت در نبود سرپرست خانوار به‌دلیل عدم تأمین نیازهای خانواده و ...) که نهاد خانواده و نظام اجتماعی را تهدید می‌کند، پیشگیری می‌کند. بر این اساس تضعیف شرکت‌های بیمه با بروز تخلف به ناچار جبران زیان‌های وارده به زیان‌دیدگان را با مشکل مواجه می‌کند (Sargolzaei *et al.*, 2023).

با توجه به مطالب بیان‌شده، تخلف بیمه‌ای، عملی است که با هدف تخلف از بیمه‌گر، برای کسب منافع مالی انجام می‌گیرد. در صنعت بیمه تخلف‌های متعددی دیده می‌شود، به این صورت که موضوعات بیمه‌شده، خود، به ابزاری برای کلاهبرداران تبدیل شده است و این امر هر ساله خسارت‌های بسیاری بر شرکت‌های بیمه تحمیل می‌کند. تخلف بیمه‌ای از آغاز تاکنون، مسیر طولانی را طی کرده است و شکل‌های پیچیده‌تر و متنوع‌تری به خود گرفته است. همچنان‌که بیمه راه خود را به‌سمت جامعهٔ مدرن مصرفی باز کرده است، حجم تخلف بیمه‌ای بالاخص در بیمهٔ شخص ثالث که موضوع پژوهش پیش رو نیز هست، افزایش یافته و این موضوع سبب شده است که بر روی تخلف خسارت بیمه در صنعت بیمه مطالعاتی صورت گیرد. همان‌گونه که پیش از این نیز ذکر شد، تخلف از بیمه امری غیرقانونی است و بار مالی سنگینی را برای شرکت‌های بیمه و بیمه‌گذاران تحمیل می‌کند؛ تخلف، ریسکی جدی برای تمامی بخش‌های مالی ایجاد می‌کند. در بخش بیمه، بیمه گران و بیمه‌گذاران هر دو، هزینه هایی را متحمل می‌شوند. زیان هایی که از طریق فعالیت‌های تخلف بیمه ایجاد می‌شوند، منافع بیمه گران و به‌طور بالقوه ثبات مالی آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. برای جبران این زیان ها، بیمه‌گران حق بیمه‌ها را بالا می‌برند و این موضوع به

هزینه‌های بالاتر برای بیمه‌گذاران منجر می‌شود. تخلف می‌تواند اطمینان سهامدار و مصرف‌کننده را نیز کاهش دهد. با توجه به این اهمیت و ضرورت شناسایی عوامل مؤثر بر تخلفات بیمه‌ای، لازم است که عوامل سازمانی به‌عنوان اصلی‌ترین عوامل مؤثر بر شکل‌گیری تخلفات بیمهٔ شخص ثالث با رویکرد خاص جامعه‌شناختی مورد توجه قرار گیرد تا از این طریق حمایت‌های ویژه‌ای از کنشگران این عرصه به عمل آید.

هدف این پژوهش، شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث در بین کارکنان شرکت‌های بیمه در شهر تهران است. پژوهشگران در این پژوهش بر آن‌اند تا اثرات متغیر مستقل یا پیش‌بین را که در این پژوهش (عوامل سازمانی) است بر متغیر وابسته (تخلفات بیمهٔ شخص ثالث) بررسی کنند. اکنون این پرسش پیش می‌آید که کدام عوامل سازمانی بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث در بین کارکنان شرکت‌های بیمهٔ شهر تهران تأثیرگذارند؟

نگاهی به مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهد اگرچه بررسی تخلفات مسبوق به سابقه است، رویکرد عمدهٔ این پژوهش‌ها کمّی بوده و کمتر نقش عوامل سازمانی در بروز تخلفات، به‌ویژه تخلفات بیمه‌ای نقش داشته‌اند. لذا، پژوهش حاضر با هدف جبران این خلأ مطالعاتی سعی کرده مسئلهٔ تخلفات بیمهٔ شخص ثالث را با تأکید بر عوامل سازمانی بررسی کند، زیرا ماهیت تخلفات بیمه‌ای با سایر تخلفات متفاوت است. مضافاً اینکه، نبود منبعی برای دستیابی به داده‌های تخلفات بیمه‌ای به‌عنوان یکی از موانع و محدودیت‌های پژوهش حاضر اهمیت و ضرورت انجام این پژوهش را دوچندان ساخته است.

مقالهٔ حاضر با انجام یک تحقیق آمیخته ابتدا انواع تخلفات در بیمهٔ شخص ثالث را احصا و معرفی کرده، در ادامه با بهره‌گیری از نظرات خبرگان و متخصصان، مهم‌ترین عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث را شناسایی و در نهایت، میزان اعتبار نتایج به‌دست‌آمده را به‌صورت آماری و تحلیل داده، راستی‌آزمایی کرده است. در راستای دستیابی به اهداف مذکور، پژوهش این‌گونه ساماندهی شده که ابتدا، پیشینهٔ پژوهش ارائه و پس از آن مبانی نظری بیان شده است. در بخش بعد، روش‌شناسی پژوهش همراه با توضیحات ضروری در خصوص شیوهٔ اجرای مطالعه، بیان شده است. در ادامه یافته‌های پژوهش در دو بخش یافته‌های بخش کیفی و کمّی برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش ارائه شده است تا مشخص شود که کدام عوامل بر زمینهٔ شکل‌گیری تخلفات بیمهٔ شخص ثالث تأثیرگذارند. و در نهایت متناسب با پرسش‌ها و نتایج حاصل‌شده پیشنهادهای لازم ارائه شده است.

مبانی نظری پژوهش

تخلف (Violation): در لغت به تجاوز، تخطی، تمرد، اشتباه، خلاف، رویگردانی، سرپیچی، قصور، سرپیچی کردن، خلاف جستن، پیمان‌شکنی، خلف وعده، نقض عهد تعبیر شده است. تخلف به سوءرفتار مبتنی بر نقض قوانین، مقررات و رویه‌های داخلی سازمان گفته می‌شود که به انتظارات بازار از اعمال اخلاقی در تجارت بی‌توجه است. کلاهبرداری مجرمانه بر مبنای چهار اصل تعریف شده است: ۱) یک عمل آگاهانه و ارادی وجود دارد، ۲) برخلاف قانون است، ۳) قصد انتفاع غیرمشروع وجود دارد. ۴) صحنه‌سازی جعلی وجود دارد (Derrig *et al.*, 2006). در تعریفی دیگر، تخلفات اداری، عبارت است از اینکه کارکنان یک سازمان در رده‌های شغلی و مسئولیتی مختلف، قوانین و مقررات، آیین‌نامه‌ها، گردش کارها، هنجارها و قواعد کاری و کارگاهی را به‌صورت کلی یا جزئی، عمدی یا غیرعمدی مراعات نکنند. به‌طوری که بر اثر آن، فرایند تولید کالاها یا ارائهٔ خدمات سازمان و اعتبار و حیثیت اجتماعی آن خدشه‌دار شود. از مصادیق تخلفات اداری می‌توان به غیبت و تأخیرات غیرمجاز، گزارش خلاف واقع، کم‌کاری، استفادهٔ شخصی از وقت و امکانات سازمانی اشاره کرد (Ebrahimi and Sadegh Nejad Naeini, 2014). پیشگیری از تخلفات رایج بیمه‌ای برای هر جامعه‌ای مهم و حیاتی است، چراکه این عمل مجرمانه استفادهٔ غیرقانونی از منابعی است که باعث تحمیل هزینه‌های سنگین و اتلاف منابع نسل‌های آینده می‌شود (Goudarzi and Tabatabaee Manesh, 2016).

فرهنگ سازمانی

دنیسون معتقد است، فرهنگ سازمانی نیروی قدرتمندی است که چگونگی انجام کارها و عملیات سازمان را مشخص می‌کند. ریشهٔ فرهنگ سازمانی، در ارزش‌های اساسی، باورها و اصولی است که همچون شالوده‌ای محکم، به نظام مدیریتی خدمت می‌کند. فرهنگ سازمانی پیام‌هایی دارد که با راهبردهای سازمان ارتباط دارد و تأثیر زیادی بر کارکنان دارد. فرهنگ سازمانی قابل رؤیت و ملموس نیست، اما افراد سازمان به‌گونه‌ای با اهمیت، آن را به‌خوبی می‌شناسند (Mohseni *et al.*, 2018). دنیسون در مدل خود ابعاد فرهنگ سازمانی را برای سازمان‌ها در چهار محور اصلی، از جمله درگیر شدن در کار (مشارکت)، سازگاری (ثبات و یکپارچگی)، انطباق‌پذیری (انعطاف‌پذیری) و رسالت (مأموریت) در نظر گرفته است که هر کدام از این ابعاد با شاخص‌های خاص خود اندازه‌گیری می‌شوند (Mohammadi, 2019).

۱. درگیر شدن در کار (Involvement) (فرهنگ مشارکتی): از دیدگاه فرهنگ مشارکتی دخالت و شرکت کارکنان در امور سازمان، باعث ایجاد و تقویت حس مسئولیت و تعلق سازمانی در افراد می‌شود و تعهد کارکنان را به اهداف و فعالیت‌های سازمان بالا می‌برد (Mohammadi *et al.*, 2017).

۲. سازگاری (compatibility) (ثبات و یکپارچگی): این بعد از انعطاف‌پذیری بالایی برخوردار است، در شرایطی شکل می‌گیرد که راهبرد اصلی سازمان تأکید بر محیط بیرونی است. سازمان در جهت رفع نیازهای مشتری یا ارباب رجوع حرکت می‌کند، به همین دلیل بسیار نیازمند بهره‌گیری از رویکرد انعطاف‌پذیری و تغییر است (Mohseni *et al.*, 2018).

۳. انطباق‌پذیری (Adaptability) (انعطاف‌پذیری): انطباق‌پذیری سازمان‌ها با سه شاخص ایجاد تغییر (Creating Change)، مشتری‌مداری

(Customer Focus) و یادگیری سازمانی (Organizational Learning) ارزیابی می‌شود (Mohammadi, 2019).

۴. مأموریت (Mission) (سلسله‌مراتبی): کارکنان با فهم مأموریت سازمان توانایی برنامه‌ریزی آیندۀ مطلوب سازمان را پیدا می‌کنند و براساس آن رفتار فعلی سازمان را ساماندهی می‌کنند. سه شاخص ویژگی مأموریت شامل نیت و جهت راهبردی (Goal Directed)، اهداف و مقاصد (Strategic Direction and Intent)، چشم‌انداز (Vision) است (Mohammadi, 2019).

سازمان غیررسمی

هربرت سایمون معتقد است سازمان غیررسمی روابطی است که در سازمان شکل می‌گیرد و بر تصمیمات اثر می‌گذارد، ولی در چارت یا طرح رسمی سازمان نمایان نیست و یا با آن سر سازگاری ندارد (Stoner *et al*., 2017). کیت دیویس اعتقاد دارد سازمان‌های غیررسمی از شبکه‌ای از روابط شخصی و اجتماعی شکل می‌گیرند که لزوماً سازمان آنها را به وجود نمی‌آورد، بلکه به شکلی خودجوش با همکاری و تعامل افراد سازمان خلق می‌شوند (Rezaeian, 2023).

چستر بارنارد، ضمن اهمیت دادن ساختار سازمانی معتقد است که روابط غیررسمی، هم به انجام کارها کمک می‌کند و هم می‌تواند به کارکنان در تأمین نیازهای اجتماعی‌شان کمک کند (Ziaoddini Dashtkhaki *et al*., 2015). وی سازمان رسمی را «نوعی همکاری آگاهانه، عمدی و هدفمند بین افراد» تعریف می‌کند. او اختیار جاری‌شده از بالا به پایین سازمان را یک افسانه می‌داند. بارنارد در مورد سازمان غیررسمی مطرح می‌کند که در آغاز پیدایش«سازمان‌های رسمی از سازمان‌های غیررسمی به وجود می‌آیند و برای آنها ضروری‌اند. اما وقتی سازمان‌های رسمی به مرحلۀ عمل می‌رسند، سازمان‌های غیررسمی را پدید می‌آورند و بدان‌ها نیاز دارند». ساختارهای غیررسمی، ارتباطات را تسهیل و همبستگی گروهی را حفظ می‌کنند و تمایلات لازم برای کار و ثبات قدرت غیرشخصی را تجهیز می‌کنند (Scott, 2019). توزیع قدرت در سازمان غیررسمی برخلاف سازمان رسمی که عمودی و از بالا به پایین است، از پایین به بالا و یا در جهت افقی است. از وظایف سازمان غیررسمی در قبال اعضا تأمین خواسته‌های افراد در سازمان، برقراری ارتباط، کنترل رفتار اجتماعی گروه است (Sabouri, 2012).

قانونمندی

قانون یعنی تعیین حدود مجاز هرکس و وسیلۀ داوری دربارۀ کسانی که این مرزها را زیر پا می‌گذارند، منظور از قانونمندی، رعایت قوانین در جامعه و رعایت حقوق توسط هر فرد است (Zeraat, 2020).

جیمز ویلسون و جورج کلینگ از اساتید دانشگاه هاروارد «نظریۀ پنجرۀ شکسته (Theory Brken Window)» را طرح کردند. آنها ادعا کردند، غافل ماندن از جرائم و قانونی‌شکنی‌های خرد زمینه را برای بروز جرائم بزرگ‌تر مهیا می‌کند. «اگر شیشۀ یکی از پنجره‌های یک ساختمان شکسته باشد و زود مرمت نشود، پس از مدتی عابرانی که از مقابل آن ساختمان عبور می‌کنند به این نتیجه می‌رسند که برای کسی مهم نیست این پنجره شکسته است و کسی به شکسته شدن پنجره‌های این ساختمان اهمیت نمی‌دهد. به مرور افراد مهاجم بر تعداد شیشه‌های شکسته ساختمان می‌افزایند. به‌زودی شیشه‌های بیشتری شکسته می‌شود و این احساس بی‌قانونی و هرج‌ومرج از خیابان به خیابان و از محله‌ای به محلۀ دیگر گسترش می‌یابد و با خود پیام‌هایی را به همراه خواهد داشت» (Khansari, 2015).

چنانچه قانون از خود ضعف نشان دهد و از شکل‌گیری بی‌هنجاری‌ها و جرم‌های کوچک جلوگیری نکند جرم‌های بزرگ به وقوع خواهد پیوست، زیرا اشتباهات و جرم‌های کوچک نشانی از بی‌قانونی و ازهم‌گسیختگی کل جامعه و نظام اجتماعی تلقی می‌شود و فرستندۀ این پیام به جامعه به‌ویژه خلافکاران است که هرکس هر کاری بخواهد می‌تواند انجام دهد، بی‌آنکه کسی وی را بازخواست کند و انجام جرم آزاد می‌شود (Hasanrezaee, 2016). نظریۀ پنجرۀ شکسته دو ادعا دارد: اول، جلوگیری از جرم‌های جزئی بیشتر و رفتار ضد اجتماعی سطح پایین؛ دوم، پیشگیری از وقوع جرائم و تخلفات بزرگ (Khansari, 2015). وقتی نظم عمومی در اثر ارتکاب جرائم کوچک، مختل می‌شود، می‌توان با کنترل آن‌ها، بی‌نظمی اجتماعی و ترس مردم را کنترل کرد (Omrani and Malek, 2019).

تغییرات لازم نیست بنیادی و اساسی باشد، بلکه تغییرات کوچک چون نظارت‌های عوامل نظارتی همچون بازرسی و ... تحولی سریع و ناگهانی در جامعۀ اداری به وجود می‌آورد و به ناگاه فساد، تخلف و تقلب در ادارات را به‌طور باور نکردنی کاهش می‌دهد (Solatifar and Jafari, 2015).

تعهد سازمانی

براساس نظر آلن و مایر تعهد سازمانی نوعی وابستگی به سازمان است؛ نوعی وابستگی عاطفی و احساس تکلیف در برابر سازمان که به آمیزه‌ای از تعهد سازمانی مدیران و کارکنان اطلاق می‌شود (Haqiqatian *et al*., 2016). یکی از شاخص‌های برتری یک سازمان به سازمان دیگر، دارا بودن نیروی انسانی متعهد است (Ghezelayagh *et al*., 2016). بین تعهد سازمانی و عملکرد و رفتار اداری مبتنی بر اطاعت از دستورات اداری ارتباط مستقیم و مثبت وجود دارد، اما این رابطه با ترک خدمت، غیبت و تأخیر کارکنان رابطه‌ای معکوس و منفی دارد (Gellatly *et al*., 2006). طبق نظر مایر و همکاران و همچنین کوهن، تعهد سازمانی از طریق مقایسۀ اثرگذاری متقابل میان توقعات و گرایش‌های فرد براساس خصوصیات فردی ـجمعیت‌شناختی و ویژگی‌های کاری افراد، گسترش می‌یابد و در نهایت رفتار سازمانی کارمند یا کارگر را شکل می‌دهد (Shamsadini and Mohamadjani, 2014). مایر و همکارانش از پیشگامان رویکرد چندبعدی تعهد سازمانی هستند، الگوی سه‌بعدی آنها از تعهد سازمانی، شامل بعد عاطفی، بعد مستمر و بعد هنجاری می‌شود.

۱. تعهد عاطفی (Affective commitment): براساس این بعد

از تعهد سازمانی، کارکنان هویت خود را از سازمان می‌گیرند و به آن احساس وابستگی دارند، به‌طوری که از اینکه عضو سازمان هستند لذت می‌برند و با توجه به تعهد عاطفی قوی که با سازمان دارند آن را ترک نمی‌کنند.

۲. تعهد مستمر (Continuance commitment): در این بعد آنها معتقدند افراد یا کارکنانی که رابطهٔ اولیه‌شان با سازمان بر مبنای تعهد مداوم است عموماً در سازمان می‌مانند، زیرا نیاز دارند بمانند و باقی ماندن برای آنها یک ضرورت است.

۳. تعهد هنجاری (: Mative commitment) این بعد شامل احساس مسئولیت، دین و احساس تعهد اخلاقی در سازمان می‌شود. در واقع تعهد هنجاری در احساس مسئولیت و وظیفهٔ فرد در قبال سازمان و کارکنان منعکس می‌شود (Tahmasabzadeh Sheikhlar and Darvishi, 2015).

عدالت سازمانی

عدالت یکی از اهداف تأثیرگذار بر عملکرد شاغلان هر سازمان آن است (Van den Bos, 2001). آدامز در نظریهٔ خود ضمن تأکید بر اهمیت احساس عدالت کارکنان نسبت به منصفانه بودن رفتار سازمان با آنها، ادعا می‌کند اگر کارکنان احساس کنند با آنها ناعادلانه برخورد شده است، برانگیخته می‌شوند تا عدالت را برقرار سازند (Zarei Metin, 2022).

گرینبرگ با اتکا به نظرات آدامز از سه نوع عدالت نام می‌برد:

۱. عدالت توزیعی: این نوع عدالت برگرفته از نظریهٔ برابری (Equity Theory) آدامز است. براساس نظریهٔ برابری، افراد پاداش‌های دریافتی از طرف سازمان را با کارهایی که خودشان برای سازمان انجام داده‌اند و کارهایی که سایر کارکنان سازمان انجام داده‌اند، مقایسه می‌کنند (Cropanzano and Folger, 1991). به‌عبارت‌دیگر نظریهٔ برابری مدعی است که افراد نسبت داده‌ها به ستاده‌های خود را با سایر افراد به‌منظور تعیین سطح رعایت عدالت، مقایسه می‌کنند (Taghizadeh and Soltani Fesaghandis, 2017).

۲. عدالت رویه‌ای: عدالت درک‌شده از فرایندهایی است که برای تعیین توزیع پاداش‌ها استفاده می‌شود. عدالت رویه‌ای پاسخ می‌دهد که کارکنان با وجود تفاوت در پاداش و حقوق دریافتی، احساس بی‌عدالتی نکنند (Greenberg and Colquitt, 2013). گرینبرگ از عوامل تأثیرگذار بر عدالت رویه‌ای ثبات و پایداری، عدم تعصب، دقت در اطلاعات، قابلیت اصلاح، جامعیت، اخلاقی بودن، مشارکت در تصمیم‌گیری و مشخص بودن ساختار تصمیم‌گیری نام می‌برد (Jafarnia Dabanlou and Shahrostam Beyg, 2019).

۳. عدالت مراوده‌ای: تحت عنوان ادراک از انصاف در مورد چگونگی تصویب و ارائهٔ قوانین ازسوی مدیران، تعریف شده و بر روابط بین فردی تمرکز دارد (Till, 2007).

در چارچوب نظری پژوهش محقق درصدد است به چشم‌انداز نظری دست یابد که تصمیمی برای بررسی مسئلهٔ آغازین پژوهش اخذ کند (Quivy and Campenhoudt, 2022). پارادایم حاکم بر پژوهش حاضر تلفیقی است، در این مدل با توجه به واقعیات پیچیده و چندبعدی ساخت جامعه بر سطوح متفاوت تحلیل سازمانی به‌منظور فهم مسئلهٔ پژوهش (تخلفات بیمه‌ای) تأکید می‌شود. گسترهٔ پژوهش این امکان را نمی‌دهد که بتوان با یک نظریه یا مدل آن را مورد بحث و بررسی قرار داد. اصولاً مسئلهٔ تخلف تحت عنوان کلی نظم جمعی، موضوع کانونی سازمان‌ها و ناشی از عوامل چندگانه‌ای است که قابل تقلیل به یک بعد نخواهد بود. غالباً فرار از قانون و تخلف را محصول بسیاری از متغیرها و تداخلاتی در سطوح توسعه اجتماعی، سازمانی، اقتصادی، فرهنگی و ... قلمداد می‌کنند. ضعف عدالت سازمانی و نبود تعهد سازمانی یا سست شدن فرهنگ سازمانی در سطح وسیعی از کارکنان و وابستگان سازمان‌ها عامل بروز بسیاری از آسیب‌هایی است که باعث شکل‌گیری رفتارهای کجروانه می‌شود. پیامد آسیب‌های اجتماعی ـسازمانی مسائلی است که خود در نهایت به بحران‌های سازمانی منجر می‌شود.

همان‌گونه که گفته شد، هدف پژوهش حاضر، شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث است. لذا با توجه به نبود مدل و الگوی تبیین‌کنندهٔ عوامل مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث، شناخت چیستی و چگونگی شناسایی عوامل و مؤلفه‌های سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث مهم است. با توجه به آنچه بیان شد، این پژوهش درصدد است بررسی کند که:

انواع تخلفات در بیمهٔ شخص ثالث کدام‌اند؟

منظور و تعریف تخلف در بیمهٔ شخص ثالث چیست؟

مروری بر پیشینهٔ پژوهش

دربارهٔ متغیر تخلفات بیمه‌ای و مفاهیم نزدیک و مرتبط با این موضوع، پژوهش‌های اندکی در عرصهٔ ملی و بین‌المللی انجام شده که در این بخش به مهم‌ترین این پژوهش‌ها اشاره می‌شود.

Sargolzaei *et al*. (2023) در پژوهشی با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی تقلب و تخلف‌های بیمه‌ای و پیشایندهای مؤثر بر آنها در حوزهٔ بیمه‌های تکمیلی درمان» با استفاده از روش پیمایشی به این نتیجه رسیدند که شرکت‌های بیمه برای شناسایی علل تخلفات باید با اعتبارسنجی دقیق نمایندگان و مشتریان، افزایش منابع انسانی، ایجاد امتیاز برای نمایندگان فاقد تخلفات و تعیین قوانین سختگیرانه در صنعت بیمه شرایط لازم را در کاهش تخلفات و تقلبات بیمه‌ای را فراهم کنند. Hadimoghadam *et al*. (2021) در پژوهشی تحت عنوان «تأثیر سرمایه‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بر گرایش به تخلفات بیمه‌ای کارفرمایان استان اصفهان» دریافتند، سرمایهٔ اجتماعی و سرمایهٔ فرهنگی بر گرایش به تخلفات بیمه‌ای کارفرمایان تأثیرگذار است، ولی سرمایهٔ اقتصادی بر بروز تخلفات بیمه‌ای کارفرمایان مؤثر نیست. Faqihi *et al*. (2018) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی نقش وجدان کاری در کاهش جرایم و تخلفات شغلی پلیس از منظر اسلام» نقش وجدان کاری در جهت کاهش جرایم و تخلفات شغلی پلیس را مطالعه کرده‌اند. پژوهشگران با استفاده از روش پژوهش کیفی از نوع دلفی دومرحله‌ای دریافتند که بین وجدان کاری و کاهش جرایم

رابطه‌ای مستقیم وجود دارد. Hashemi and Biglari (2017) در پژوهشی تحت عنوان «تبیین بروز تخلفات انضباطی کارکنان براساس نگرش آنها به آیین‌نامهٔ انضباطی» تأثیر نگرش کارکنان پلیس به آیین‌نامهٔ انضباطی بر تخلفات سازمانی را با استفاده از روش پیمایشی مطالعه کرده‌اند. طبق یافته‌های تحقیق بین نگرش کارکنان دارای بیشترین و کمترین میزان تخلفات به آیین‌نامهٔ انضباطی، تفاوت معناداری وجود دارد: کارکنان دارای بیشترین میزان تخلفات، نگرش منفی و کارکنان دارای کمترین میزان تخلفات، نگرش مثبت به آیین‌نامه انضباطی دارند. پژوهشگران نتیجه گرفتند که نگرش کارکنان به آیین‌نامه در بروز تخلفات آنان نقش دارد و با شناخت و تغییر هدفمند آن، می‌توان از بروز تخلفات سازمانی جلوگیری کرد. Mirzaei *et al*. (2017) در پژوهشی با عنوان «تأثیر عوامل اجتماعی ـفرهنگی بر قانون‌گریزی» با استفاده از روش پیمایش دریافت که بین احساس آنومی و قانون‌گریزی رابطهٔ معناداری وجود دارد، به‌طوری که با بروز تخلف و قانون‌گریزی شاهد اختلال در نظام هنجاری جامعه خواهیم بود. Moradi and Fateminejad (2016) در تحقیقی با عنوان «بررسی و رتبه‌بندی راهکارهای جلوگیری از پرداخت خسارت‌های غیرواقعی در بیمهٔ درمان تکمیلی» به تعدادی راهکار دست یافت، براساس نتایج تحقیق از بین راهکارهای ارائه‌شده گزینهٔ راهکارهای درون‌سازمانی خاصه عدالت سازمانی از اولویت بیشتری برخوردار بوده است. Khedri *et al*. (2016)، در پژوهشی با عنوان «عوامل اجتماعی مؤثر بر فساد اداری در سازمان‌های دولتی شهرستان سنندج»، با استفاده از روش تحقیق پیمایش دریافتند که بین نظارت و کنترل سازمانی، باورهای دینی، تحصیلات، ضعف فرهنگ سازمانی، روابط خویشاوندی با فساد رابطهٔ مستقیم وجود دارد. Samarghandi Motlagh (2008) در تحقیقی با عنوان«بررسی عوامل بروز تخلف در میان کارکنان آموزش و پرورش استان آذربایجان غربی» در پی شناسایی نوع، میزان و عوامل به‌وجودآورندهٔ تخلفات اداری بوده است. براساس یافته‌های تحقیق از نظر دو گروه از پاسخگویان عادی و متخلف نارضایتی از عملکرد دولت به‌عنوان مهمترین عامل سیاسی مؤثر در بروز تخلفات به حساب می‌آید و همچنین از نظر هر دو گروه پاسخگویان عادی و متخلف دو عامل پایین بودن درآمدها و اختلاف بین درآمد کارکنان دولت و بخش خصوصی از عوامل مهم اقتصادی مؤثر در بروز تخلفات به حساب می‌آید. از نظر هر دو گروه از پاسخگویان وجود اختلافات طبقاتی و تجمل‌گرایی از مهم‌ترین عوامل اجتماعی و فرهنگی در بروز تخلفات محسوب می‌شوند. Homayooni *et al*. (2015) در پژوهشی با عنوان «رابطهٔ اوباشگری سازمانی با خستگی مزمن و نارسایی‌های شناختی شغلی» دریافتند که پیشایندها شامل ویژگی‌های شخصیتی، جو سازمانی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک‌شده و پیامدها شامل اعتماد اجتماعی، خستگی مزمن ، نارسایی‌های شناختی و شغلی، سلامت عمومی با اوباشگری سازمانی رابطه معناداری دارند. Zare (2014) در تحقیقی با عنوان «تحلیل عوامل مؤثر بر بروز فساد اداری و روش‌های کنترل آن در وزارت ورزش و جوانان» فساد اداری و روش‌های کنترل آن را در وزارت ورزش و جوانان با استفاده از روش توصیفی- پیمایشی مورد مطالعه قرار داده است. براساس نتایج پژوهش، عوامل سازمانی با بیشترین و عوامل آگاهی‌دهندهٔ کمترین تأثیر را بر بروز فساد اداری دارند. همچنین در بخش کنترل فساد اداری نتایج تحقیق بیانگر اثربخشی قوانین بیشترین و عوامل مدیریتی ـاداری کمترین تأثیر را بر روش‌های کنترل فساد اداری را دارند. Herath *et al*. (2018) در پژوهشی با عنوان «بررسی تخلفات امنیتی کارمندان: بی‌تفاوتی اخلاقی (Moral Disengagement(و تأثیرات محیطی آن» به بررسی تخلفات امنیتی کارمندان در حوزهٔ فنّاوری اطلاعات پرداخته‌اند و تأثیرات بی‌تفاوتی افراد را به‌دلیل سوءرفتارهای اخلاقی بر محیط را مورد مطالعه قرار داده‌اند. آنها به‌طور خاص سه عامل اصلی برنامه‌های حمایتی، بازدارندگی و تعهد سازمانی کارکنان را در این زمینه بررسی کرده‌اند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که آگاهی از خط‌مشی امنیتی نقش محوری در کاهش بی‌تفاوتی اخلاقی در بروز تخلف یا نقض خط‌مشی‌های امنیتی ایفا می‌کند و اطمینان از مجازات و فوریت اعمال مجازات‌ها، ابزاری برای کاهش آن است، بااین‌حال شدت بیشتر مجازات‌ها تأثیری ندارد. Söderlund (2020) در پژوهشی با عنوان«تخلفات قانونی کارکنان در ارائهٔ خدمات طی دورهٔ پاندمی کرونا و تأثیر آن بر رضایت مشتری» اثرات تخلفات هنجاری کارکنان در ارائهٔ خدمات با توجه به آنچه رفتار مناسب (رعایت فاصلهٔ اجتماعی) در نظر گرفته شده است در طی پاندمی کرونا استفاده کرده است. براساس نتایج پژوهش نحوهٔ فرهنگ سازمانی بر رضایت مشتری تأثیر دارد، به‌طوری که رضایت در زمانی که هنجارها با مشکل مواجه می‌شوند، تضعیف می‌شود. اگرچه با وجود قدمت مسئله تخلفات و پژوهش‌های متعدد در ارتباط با این موضوع مقالات بسیاری با رویکردهای علمی مختلف نگارش شده است، اما در صنعت بیمه تخلفات کمتر با رویکرد سازمانی مورد توجه قرار گرفته است.

روش‌شناسی پژوهش

در انجام این پژوهش، از روش تحقیق آمیخته (کمّی و کیفی) استفاده شده است. ابتدا از روش کیفی که انجام مصاحبه از خبرگان صنعت بیمه و علوم اجتماعی بوده است، استفاده شد. سپس برای دستیابی به نتیجهٔ مطلوب، از نتایج تحقیق کیفی در تهیهٔ پرسش‌نامه استفاده و با داده‌های کمّی استخراج‌شده از پرسش‌نامهٔ مدل ساختاری پژوهش ارائه شده است.

پژوهش حاضر از انواع تحقیقات آمیخته (Mixed method) از نوع اکتشافی (Exploratory or Heuristic Research) است. پارادایم نظری حاکم بر این پژوهش از نوع تحقیقات آمیخته تفسیرگرا ـاثبات‌گرا است. از جهت اجرای پژوهش در بخش کیفی از روش تحلیل مضمون و در بخش کمی از روش توصیفی ـپیمایشی استفاده شد. از نظر مقطع زمانی اجرای پژوهش، هر دو بخش (کیفی و کمّی) این مطالعه از نوع پژوهش‌های تک‌مقطعی است. همچنین با توجه به غیرتجربی بودن تحقیق، میزان مداخلهٔ پژوهشگر در فرایند

اجرای پژوهش حداقلی است. داده‌های این پژوهش به دو شیوهٔ کتابخانه‌ای و میدانی (با استفاده از ابزار مصاحبهٔ نیمه‌ساختاریافته و ابزار پرسش‌نامه) جمع‌آوری شده است.

جامعه و نمونهٔ آماری

جامعهٔ آماری بخش کیفی تحقیق شامل همهٔ صاحب‌نظران و خبرگان علمی و اجرایی در حوزهٔ مدیریت بیمه، رشته‌های فنی و تخصصی بیمه و جامعه‌شناسی توسعه و اقتصادی بوده است. همچنین، جامعهٔ آماری بخش کمّی پژوهش، شامل همهٔ کارکنان شعب شرکت‌های بیمهٔ شهر تهران است. براساس آمار رسمی بیمهٔ مرکزی در سال ۱۳۹۸ تعداد کارکنان شرکت‌های بیمهٔ خصوصی و دولتی در شهر تهران ۴۴۶۶ نفر بوده است (Planning and development deputy, 2020). حجم نمونهٔ برآوردشده ۳۵۴ نفر بوده است.

روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

روش نمونه‌گیری در بخش کیفی تحقیق به‌صورت هدفمند و گلوله برفی تا اشباع نظری انجام شد. از تعداد ۲۶ نفر (۸ نفر متخصص مدیریت بیمه، ۱۴ نفر متخصص در حوزه‌های فنی بیمه و ۴ نفر متخصص جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه)، در فرایند مصاحبه همکاری داشتند. بر این اساس شروط زیر برای انتخاب افراد نمونه در نظر گرفته شد: ۱) داشتن سمت مدیریت میانی یا ارشد در شرکت‌های بیمه؛ ۲) داشتن حداقل ۵ سال سابقهٔ کار مدیریتی؛ ۳) داشتن حداقل تحصیلات کارشناسی در رشتهٔ بیمه و سایر رشته‌های مرتبط؛ و ۴) برای متخصصان جامعه‌شناسی اقتصادی؛ عضو هیئت علمی بودن. در بخش کمّی، نمونه‌گیری طی دو مرحله با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای، کارکنان شرکت‌های بیمهٔ شهر تهران در سه خوشه شرکت بزرگ بالای ۱۰۰۰ نفر (بیمهٔ ایران با ۱۲۱۰ نفر) و شرکت متوسط با تعداد کارکنان ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ نفر (بیمهٔ آسیا با ۸۳۰ نفر و بیمهٔ دانا ۶۵۰ نفر) و شرکت کوچک با تعداد کارکنان کمتر از ۵۰۰ نفر (بیمهٔ پارسیان ۴۳۸ نفر و بیمهٔ کوثر با ۳۲۴ نفر) گروه‌بندی و تخمین زده شد. براساس فرمول نمونه‌گیری کوکران، تعداد ۳۵۴ نفر از کارکنان، به‌عنوان حجم نمونهٔ بخش کمّی به روش تصادفی انتخاب شدند. در مرحلهٔ دوم نمونه‌گیری، از روش تصادفی متناسب با حجم جامعهٔ آماری استفاده شد. در نتیجه، نمونهٔ آماری پژوهش از تعداد ۱۲۴ نفر از کارکنان بیمهٔ ایران، ۸۵ نفر بیمهٔ آسیا، ۶۷ نفر بیمهٔ دانا، ۴۶ نفر بیمهٔ پارسیان و ۳۲ نفر بیمهٔ کوثر تشکیل شد. سرانجام، تعداد ۳۵۴ پرسش‌نامه تکمیل و تجزیه‌وتحلیل شد. در جدول ۱ ویژگی‌های پاسخگویان در بخش‌های کمّی و کیفی پژوهش ارائه شده است:

همان‌گونه که بیان شد، این پژوهش در دو بخش کلی انجام شده است. در بخش اول با رویکرد کیفی و با استفاده از مصاحبهٔ نیمه‌ساختاریافته به شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث در صنعت بیمه پرداخته شده است. همچنین در بخش دوم با رویکرد کمّی و استفاده از ابزار پرسش‌نامه به ارزیابی و اعتبارسنجی الگوی اندازه‌گیری ارائه‌شده در مرحلهٔ نخست پژوهش پرداخته شده است.

روایی و پایایی

در بخش اول با رویکرد کیفی و با بهره‌گیری از مصاحبهٔ نیمه‌ساختاریافته عوامل سازمانی مؤثر بر شکل‌گیری تخلفات بیمهٔ شخص ثالث بررسی شد. همچنین، در بخش کمّی پژوهش، با استفاده از ابزار پرسش‌نامه به ارزیابی و اعتبارسنجی الگوی اندازه‌گیری ارائه‌شده در مرحلهٔ اول پژوهش پرداخته شد. تجزیه‌وتحلیل داده‌های کیفی به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها به روش تحلیل مضمون و داده‌های حاصل از پرسش‌نامه به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با بهره‌گیری از نرم‌افزار Amos21 صورت گرفت. روایی مصاحبه‌ها با کمک دو روش ۱) بررسی به‌وسیلهٔ اعضای پژوهش (Member check) و ۲) بررسی همکار (Peer checking)، بررسی و تأیید شد. برای محاسبهٔ پایایی بازآزمون، معمولاً از میان مصاحبه‌های انجام‌گرفته، سه مصاحبه برای نمونه انتخاب شد. هریک از مصاحبه‌ها در فاصلهٔ زمانی کوتاه و مشخصی دو بار کدگذاری شد؛ سپس کدهای مشخص‌شده با یکدیگر مقایسه شدند. میزان ضریب بالای ۶۰ درصد نشان‌دهندهٔ پایایی مناسب برای کدگذاری مصاحبه‌هاست (Kvale, 1998). روش محاسبهٔ پایایی بازآزمون در رابطهٔ زیر نشان داده شده است:

$$\text{درصد توافق درون‌موضوعی} = \frac{۲ \times \text{تعداد توافقات}}{\text{تعداد کل کدها}} \times ۱۰۰$$

نتایج این کدگذاری در جدول ۲ نشان داد که تعداد کل کدها در پنج مصاحبهٔ صورت‌گرفته در فاصلهٔ زمانی ۲۲ روز برابر ۲۴۸ کد بوده و مجموع کدهای توافق‌شده ۱۰۳ کد است. لذا پایایی مصاحبه ۸۳ درصد به دست آمد، در نتیجه قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها تأیید شد.

پس از استخراج شاخص‌های مربوط به عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث با استفاده از روش تحلیل مضمون، متغیرهای مشهود و مکنون مدل اندازه‌گیری و تبیین شد. سپس با بهره‌گیری از متغیرهای شناسایی‌شده پرسش‌نامه مشتمل بر ۵۲ شاخص طراحی و برای آزمون مدل از روش تحلیل عاملی استفاده شد. برای بررسی روایی پرسش‌نامه، سؤالات طراحی شده و مؤلفه‌های آن در اختیار تعدادی از اساتید دانشگاه و متخصصان صنعت بیمه قرار گرفت و جایگاه و قابلیت سنجش سؤالات مربوط به هریک از متغیر و مؤلفه‌ها توسط خبرگان به‌صورت صوری و محتوایی تأیید شد. پایایی پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ محاسبه و در جدول ۳ میزان ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای تخلفات بیمه‌ای، سازمان غیررسمی، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و عدالت سازمانی در حد مطلوب و مناسب ارزیابی شد که نشان‌دهندهٔ قابلیت اطمینان این متغیرها در پرسش‌نامه است.

بر این اساس، در مرحلهٔ کمّی پژوهش تجزیه‌وتحلیل داده‌ها برای اعتبارسنجی مدل اندازه‌گیری از نرم‌افزارهای SPSS23 و Amos 21

جدول ۱. ویژگی‌های پاسخگویان و مشارکت‌کنندگان در بخش‌های کمّی و کیفی پژوهش
Table 1. Characteristics of respondents and participants in the quantitative and qualitative parts of the research

بخش پژوهش		ویژگی پاسخگو/مشارکت‌کننده	نسبت ویژگی‌ها (درصد)	فراوانی
بخش کیفی	جنسیت	زن	19	5
		مرد	81	21
	تخصص	مدیریت بیمه	30	8
		بیمهٔ شخص ثالث و دیگر حوزه‌های تخصصی	54	14
		جامعه‌شناسی اقتصاد و توسعه	16	4
	تحصیلات	کارشناسی ارشد	16	4
		دکتری	84	22
	سابقه و تجربهٔ شغلی	تا 5 سال	3	1
		6 تا 10 سال	16	4
		11 تا 15 سال	13	3
		16 تا 20 سال	23	6
		بیشتر از 20 سال	45	12
بخش کمّی	جنس	زن	38.2	135
		مرد	61.8	219
	وضعیت تأهل	مجرد	39.2	139
		متأهل	60.8	215
	سن	21 تا 30سال	15.4	54
		31 تا 40 سال	30.4	108
		41 تا 50 سال	32.7	116
		51 تا 60 سال	19.9	70
		60 سال به بالا	1.6	6
	تحصیلات	دیپلم	12.4	44
		فوق‌دیپلم	23.5	84
		لیسانس	38.2	135
		فوق‌لیسانس و بالاتر	25.8	91
	سابقهٔ عدم خسارت	کمتر از 2 سال	11.1	39
		2 تا 4 سال	24.5	87
		4 تا 8 سال	29.4	104
		8 تا 12 سال	18.3	65
		12 سال و بیشتر	16.7	59

جدول ۲. میزان پایایی ابزار کیفی پژوهش
Table 2. Reliability of qualitative research tools

شمارهٔ مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافق	پایایی باز آزمون
چهارم	26	11	0.84
نهم	55	23	0.83
چهاردهم	91	37	0.81
نوزدهم	47	21	0.89
بیست و سوم	29	11	0.76
پنج مصاحبه	248	103	0.83

استفاده شد. به این منظور ابتدا با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل رگرسیون انجام شد و سپس مدل اندازه‌گیری عوامل سازمانی مؤثر بر بروز تخلفات بیمهٔ شخص ثالث در نرم‌افزار Amos 21 طراحی و بر مبنای روش تحلیل عامل تأییدی، اعتبار آن آزمون و مشخص شد آیا مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارائه‌شده در مدل به‌خوبی از متغیر پشتیبانی کرده‌اند یا خیر؟

جدول۳. ضرایب پایایی ابزار پژوهش
Table 3. Reliability coefficients of research tools

متغیرها	ابعاد	تعداد سؤال	آلفای کرونباخ (CA)
تخلفات بیمه‌ای	جعلی بودن	4	0.90
	آگاهانه بودن	4	0.84
	انتفاع غیرمشروع	4	0.79
	نقض قانون	3	0.88
سازمان غیررسمی	روابط شخصی	2	0.89
	روابط کاری	2	0.84
قانونمندی	رفتاری	2	0.64
	شناختی	2	0.59
فرهنگ سازمانی	درگیر شدن درکار	3	0.79
	انطباق‌پذیری	4	0.87
	سازگاری	4	0.84
	رسالت	3	0.81
تعهد سازمانی	تعهد عاطفی	2	0.79
	هنجاری	2	02.8
	مستمر	2	0.86
عدالت سازمانی	عدالت توزیعی	3	0.87
	عدالت بی‌طرفی یا رویه‌ای	3	0.86
	عدالت مراوده‌ای	3	0.86

یافته‌های پژوهش

یافته‌های بخش کیفی پژوهش

در راستای پاسخ به پرسش پژوهش، مبنی بر اینکه عوامل سازمانی مؤثر بر شکل‌گیری تخلفات بیمهٔ شخص ثالث کدام‌اند؟ با مطالعهٔ اسناد و مدارک علمی و پژوهشی، مصاحبه با خبرگان صنعت و دانشگاه، تلخیص داده‌ها با استفاده از روش تحلیل مضمون، چارچوب اولیه الگوی تخلفات بیمه شخص ثالث به دست آمد.

در بخش کیفی پژوهش، شبکهٔ مضامین براساس روندی مشخص، مضامین پایه (کدها و نکات کلیدی متن)، مضامین سازمان‌دهنده (مضامین به‌دست‌آمده از ترکیب و تلخیص مضامین پایه) و مضامین فراگیر (مضامین عالی دربرگیرندهٔ اصول حاکم بر متن به‌مثابهٔ کل) را نظام‌مند می‌کند؛ سپس این مضامین به‌صورت نقشه‌های شبکهٔ تارنما، رسم و مضامین برجستهٔ هریک از این سه سطح همراه با روابط میان آنها نشان داده می‌شود. تحلیل شبکهٔ مضمونی را می‌توان به‌طور کلی به سه بخش اصلی تقسیم کرد: اول تجزیهٔ متن، دوم اکتشاف متن و سوم یکپارچه کردن اکتشاف‌ها (Atreides and Sterling,2001). برای تحلیل داده‌ها، مراحل زیر به‌دقت دنبال شده است: ۱) مصاحبه‌ها یک‌به‌یک و کلمه‌به‌کلمه، بر روی کاغذ پیاده شد؛ ۲) محتوای مکتوب مصاحبه سطربه‌سطر بررسی شد و جملات معنی‌دار و کنایه‌ها که مرتبط با موضوع اصلی پژوهش بودند، علامت‌گذاری و برجسته‌سازی شدند؛ ۳) یادداشت‌ها و نکات حاصل از مصاحبه‌ها و دست‌نوشته‌ها ادغا شدند؛ ۴) کدهای اولیه و کدگذاری از ویژگی‌های جالب داده‌ها ایجاد شد؛ ۵) استخراج مضامین از یادداشت‌ها و نکات ترکیبی مصاحبه‌ها و دست‌نوشته‌ها؛ ۶) بررسی و کنترل همخوانی مضامین با کدهای مستخرج با استفاده از تحلیل مقایسه‌ای؛ ۷) انتخاب مضامین پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر؛ ۸) ترسیم شبکهٔ مضامین. بدین‌ترتیب در مجموع تعداد ۵۲ مضمون پایه از کدگذاری باز استخراج شد. جدول ۴ تعداد مضامین استخراج‌شده از هر مصاحبه را نشان می‌دهد.

بنابر یافته‌های حاصل از روش تحلیل مضامین، در این پژوهش بعد از حذف کدهای مشترک، تکراری و غیرمرتبط، ۵۲ کد مفهومی شناسایی شد. مضامین سازمان‌دهندهٔ شناسایی‌شده مبتنی بر مضامین پایه، پس از بررسی، طبقه‌بندی و مفاهیم مشترک معنایی و مفهومی استخراج شد. ۱۸ مضمون، تحت عنوان مضامین سازمان‌دهنده، شناسایی شدند. مضامین فراگیر انتخاب‌شده پس از بررسی، طبقه‌بندی و مبتنی بر مفاهیم مشترک مضامین سازمان‌دهنده استخراج شد، گفتنی است که پنج مضمون فراگیر (به غیر از مفهوم فراگیر وابسته یا تخلفات بیمه) شامل سازمان غیررسمی، قانونمندی، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و عدالت سازمانی است. مضامین پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر در جدول ۶ ارائه شده است. به‌دلیل حجم بالای عبارات بیانی مصاحبه‌شوندگان، از درج آنها در جدول ذیل خودداری شده است.

طبق یافته‌های پژوهش تخلفات بیمهٔ شخص ثالث به‌عنوان متغیر وابسته به‌وسیلهٔ چهار مضمون سازمان‌دهندهٔ دیگر که عبارت است از جعلی بودن، آگاهانه بودن، انتفاع غیرمشروع و نقض قانون مشخص می‌شوند. تخلفات بیمهٔ شخص ثالث در بین کارکنان صنعت بیمه

جدول ۴. تعداد کدهای باز استخراج‌شده
Table 4. Number of open codes extracted

تعداد کدهای باز استخراج‌شده **The number of extracted codes**	شمارهٔ مصاحبه **Interview number**
3	1
2	2
3	3
2	4
3	5
2	6
3	7
3	8
1	9
2	10
2	11
3	12
2	13
2	14
1	15
3	16
2	17
2	18
1	19
1	20
2	21
2	22
1	23
1	24
1	25
2	26

جدول ۵. مضامین پایه، سازمان‌دهندهٔ مضمون فراگیر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث
Table 5. Basic themes, organizing the overarching theme of third party insurance violations

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
امکان استفاده از بیمه‌نامهٔ جعلی	جعلی بودن	تخلف
امکان صدور بیمه‌نامه با کاربری، ظرفیت و سیلندر غیرواقعی		
صدور بیمه‌نامه جعلی توسط نمایندگان و بازاریابان		
امکان تغییر نرخ‌های مصوب به‌وسیلهٔ نماینده		
میزان ضرورت اخذ جریمهٔ تأخیر در زمان صدور بیمه‌نامه	آگاهانه بودن	
امکان صدور بیمه‌نامه بدون استعلام از سامانهٔ سنهاب		
امکان صدور بیمه‌نامه بدون دریافت اضافه نرخ سال ساخت خودرو اضافه نرخ مربوط به تشدید خطر خودرو		
امکان صدور بیمه‌نامه بدون اطلاع شعبه و مدیران ستادی		
امکان صدور بیمه‌نامه بدون توجه به سال ساخت خودرو	انتفاع غیرمشروع	
امکان صدور بیمه‌نامه بدون توجه به سنوات عدم خسارت		
امکان دریافت حق‌بیمه بیشتر از مبالغ مصوب		
لحاظ نکردن تعدد خسارت مالی و جانی در صدور مجدد بیمه‌نامه‌ها		
امکان صدور الحاقیهٔ افزایش تعهدات بیمه‌ای بعد از وقوع حادثه	نقض قانون	
امکان صدور بیمه‌نامهٔ کوتاه مدت برای موتورسیکلت یا خودروهای صفرکیلومتر		
امکان تخفیف بیشتر برای برخی مشتریان		

جدول ۶. مضامین پایه، سازمان‌دهندۀ مضمون فراگیر سازمان غیررسمی
Table 6. Basic themes, organizing overarching theme of informal organization

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
تأثیر و دخالت مسائل شخصی کارکنان در امور کاری و شغلی وجود روابط صمیمی بین کارکنان شرکت بیمه	روابط شخصی	سازمان غیررسمی
ضرورت همدلی کارکنان برای پیشبرد اهداف سازمانی ضرورت وجود اختیار قانونی برای کارکنان شرکت	روابط کاری	

جدول ۷. مضامین پایه، سازمان‌دهندۀ مضمون فراگیر قانونمندی
Table 7. Basic themes, organizing the overarching theme of legality

مضامین پایه	**مضامین سازمان‌دهنده**	**مضامین فراگیر**
ضرورت اطاعت از قانون ازسوی کارکنان شرکت ضرورت اطاعت از قانون ازسوی افراد جامعه	رفتاری	قانونمندی
جایگاه کار خلاف نزد خانواده و دوستان قانونمدار بودن از دید نزدیکان و همکاران	شناختی	

جدول ۸. مضامین پایه، سازمان‌دهندۀ مضمون فراگیر فرهنگ سازمانی
Table 8. Basic themes, organizer of the overarching theme of organizational culture

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
عدالت وظایف محوله به کارکنان شرکت ترجیح کار تیمی بر فردی در سازمان رعایت سلسله‌مراتب در سازمان	درگیر شدن درکار	فرهنگ سازمانی
میزان پاسخگویی سازمانی درس گرفتن از شکست‌ها فرصتی برای یادگیری و پیشرفت است اهمیت سازمان به نوآوری و ریسک‌پذیری افراد	انطباق‌پذیری	
مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری وجود سازماندهی در انجام کارهای سازمان توسعۀ فرهنگ کار احساس رفاقت بین کارکنان سازمان	سازگاری	
توجه به نیازهای رقابتی سازمان میزان پذیرش اهداف ازسوی افراد سازمان وجود دیدگاه آینده‌نگری رهبران سازمان	رسالت	

متأثر از عوامل سازمانی است که باعث زیان به ذی‌نفعان شرکت‌های بیمه می‌شود.

از جمله عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمۀ شخص‌شخص ثالث وجود سازمان غیررسمی است که طبق یافته‌های پژوهش به‌وسیلۀ دو مضمون سازمان‌دهندۀ روابط شخص و روابط کاری مشخص شده است.

طبق یافته‌های پژوهش قانونمندی به‌عنوان یکی از عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمۀ شخص ثالث دارای دو بعد رفتاری و شناختی است.

فرهنگ سازمانی به‌عنوان یکی از عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمۀ شخص ثالث با چهار مضمون سازمان‌دهنده درگیر شدن در کار، انطباق‌پذیری، سازگاری و رسالت شناسایی شده است.

براساس یافته‌های پژوهش تعهد سازمانی به‌عنوان یکی از عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمۀ شخص ثالث با سه مضمون سازمان‌دهندۀ

جدول ۹. مضامین پایه، سازمان‌دهندۀ مضمون فراگیر تعهد سازمانی
Table 9. Basic themes, organizing the overarching theme of organizational commitment

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
احساس تعلق به محل کار	تعهد عاطفی	تعهد سازمانی
احساس ارزشمندی ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی		
پیامدهای تغییر شغل	تعهد هنجاری	
عدم اطمینان برای تغییر مشاغل سخت و کم‌درآمد		
اهمیت دادن بیش از حد کارکنان به تغییر	تعهد مستمر	
میزان وفاداری کارکنان به سازمان		

جدول ۱۰. مضامین پایه، سازمان‌دهندۀ مضمون فراگیر عدالت سازمانی
Table 10. Basic themes, organizing the overarching theme of organizational justice

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
تناسب حقوق کارکنان با شرح وظایف آنان	عدالت توزیعی	عدالت سازمانی
تناسب پاداش کارکنان با عملکرد شغلی آنان		
نظارت مدیران سازمان بر تقسیم عادلانه وظایف سازمانی بین کارکنان		
اهمیت سازمان برای نیروی انسانی	عدالت رویه‌ای	
اهمیت مشارکت کارکنان در سازمان برای مدیران		
وجود رویکردهای منطقی و معقولانه برای اخذ تصمیم‌های سازمانی		
میزان شفافیت در تصمیم‌گیری سازمان	عدالت مراوده‌ای	
میزان رعایت کرامت کارمندان و مشتریان		
ارزیابی علمی و عادلانه عملکرد کارکنان ازسوی مدیران سازمان		

تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر مشخص شده است.

عدالت سازمانی به‌عنوان یکی از عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمۀ شخص ثالث با سه مضمون سازمان‌دهنده عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای مشخص شده است.

نتایج تحلیل مضمون در جدول‌ها نشان می‌دهد که مدل اندازه‌گیری از پنج مضمون فراگیر عوامل سازمانی (سازمان غیررسمی، قانونمندی، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و عدالت سازمانی و ۵۲ مضمون پایه تشکیل شده است. در ادامه به‌منظور اعتباریابی مدل ارائه‌شده در بخش کیفی، به تجزیه‌وتحلیل داده‌های احصاشده از مرحلۀ کمّی پژوهش مبتنی بر آزمون رگرسیون و تحلیل عاملی تأییدی در نرم‌افزار **Amos21** پرداخته شد که در بخش بعد به نتایج آن اشاره می‌شود.

در پایان بخش کیفی پژوهش، محققان مدل پیشنهادی حاصل از نتایج تحقیق را ارائه کرده‌اند:

یافته‌های بخش کمّی تحقیق

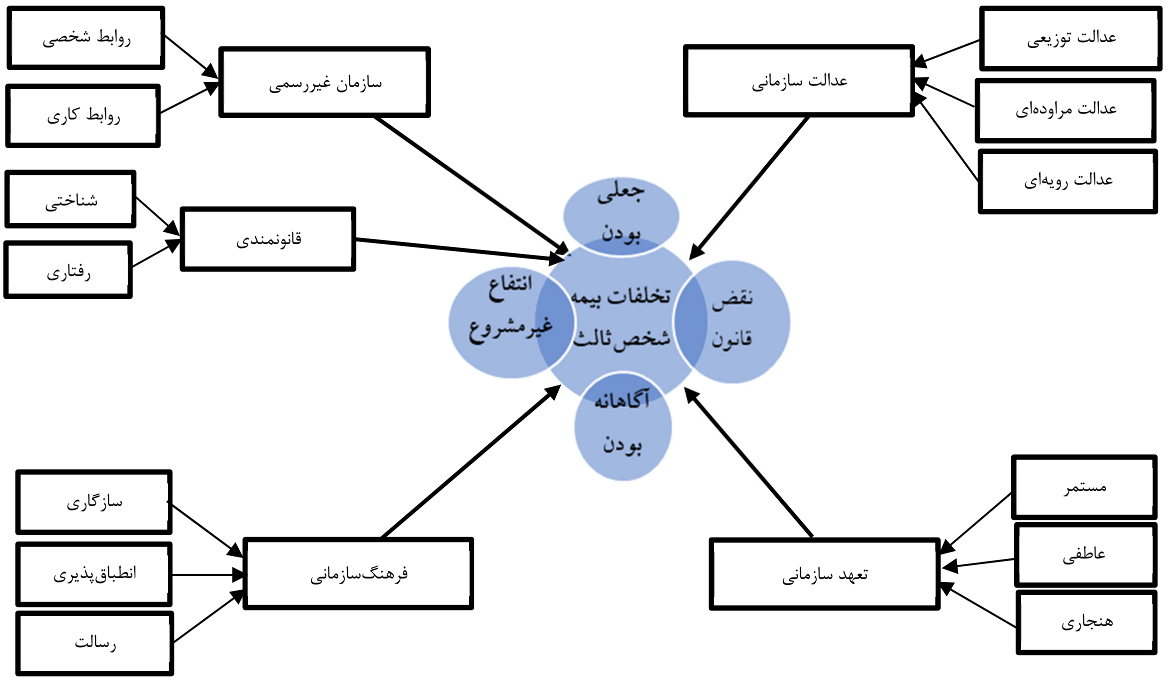
به‌منظور ارزیابی مدل احصاشده از مرحلۀ کیفی پژوهش از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. بعد از مشخص شدن متغیرهای مکنون و مشهود مدل که در بخش قبل ارائه شده است، آزمون مدل براساس داده‌های استخراج‌شده از پرسش‌نامه در مرحلۀ دوم پژوهش انجام شد. مدل مستخرج از شبکۀ مضامین در این بخش با استفاده از نرم‌افزار SPSS (تحلیل رگرسیون) و مدل معادلات ساختاری از طریق نرم‌افزار ایموس بررسی شد.

تحلیل رگرسیونی عوامل مؤثر بر تخلفات بیمۀ شخص ثالث

برای سنجش میزان تأثیر هریک از عوامل مؤثر بر تخلفات کارکنان بیمۀ شخص ثالث از رگرسیون استفاده شده است.

ستون اول، مقدار ضریب همبستگی پیرسون را نشان می‌دهد. مقدار R محاسبه‌شده در این پژوهش برابر با ۰٫۴۶۲ است که شدت همبستگی ساده بین متغیرهای مستقل و وابسته را نشان می‌دهد و بیانگر آن است که متغیرها همبستگی نسبتاً بالایی دارند. در پژوهش حاضر ضریب تعیین ۰٫۳۲۰ است. مقدار ۲R نشان می‌دهد که عوامل سه‌گانۀ ۱) سازمان غیررسمی، ۲) تعهد سازمانی، و ۳) عدالت سازمانی می‌توانند حدود ۳۱ درصد از تغییرات تخلفات کارکنان بیمۀ شخص ثالث را تبیین کنند که در واقع مقدار مناسبی است. ستون سوم، ضریب تعیین اصلاح یا تعدیل‌شده است. ضریب تعیین اصلاح یا تعدیل‌شده در این پژوهش۰٫۳۱۲ است. از ستون خطای استاندارد برآورد که به آن میانگین ریشۀ مربع خطا نیز می‌گویند، برای برآورد واریانس متغیر وابسته نیز می‌توان استفاده کرد.

مقدار کوچک‌تر از ۰٫۰۵ برای سطح معناداری، نشان‌دهندۀ ارائۀ مدل مناسب رگرسیون است. جدول ۱۲ نشان می‌دهد که مدل رگرسیون می‌تواند به‌طور معناداری (و مناسبی) تغییرات متغیر



شکل ۱. شبکهٔ مضامین عوامل سازمانی مؤثر بر شکل‌گیری تخلفات بیمهٔ شخص ثالث (یافته‌های پژوهش)
Figure 1. Theme network of organizational factors affecting the formation of third party insurance violations (research findings)

جدول ۱۱. تحلیل رگرسیونی عوامل مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث در بین کارکنان شرکت‌های بیمه
Table 11. Regression analysis of factors affecting third party insurance violations among employees of insurance companies

ضریب همبستگی پیرسون	ضریب تعیین	ضریب تعیین اصلاح یا تعدیل‌شده	خطای استاندارد برآورد
0.462	0.320	0.312	8.962

جدول ۱۲. آنالیز واریانس تخلفات بیمهٔ شخص ثالث در بین کارکنان شرکت‌های بیمه
Table 12. Variance analysis of third party insurance violations among employees of insurance companies

مدل	مجموع مربعات پراکندگی	درجهٔ آزادی	میانگین مربوط به مجموع مربعات پراکندگی‌ها	تحلیل واریانس	سطح معناداری
مجموع مربعات رگرسیون	3330.110	11	302.737		
باقی‌مانده	43685.445	260	168.021	10.802	0.041
کل	47015.555	271			

وابسته را پیش‌بینی کند. ستون معناداری آماری مدل رگرسیون نشان می‌دهد که میزان به‌دست‌آمده کمتر از ۰،۰۵ است؛ بنابراین نتیجه می‌گیریم که مدل به‌کاررفته، پیش‌بینی‌کنندهٔ خوبی برای تخلفات کارکنان است.

با مقدار بتا می‌توان سهم نسبی هر مؤلفه و عامل را در پیش‌بینی تخلفات کارکنان بیمهٔ شخص ثالث مقایسه کرد و تعیین کرد که کدام عوامل بیشترین نقش را در تخلفات کارکنان دارند. همان‌طور که در جدول ۱۳ نیز مشاهده می‌شود عوامل تعهد سازمانی با ۰،۲۱۶-، عدالت سازمانی با ۰،۱۶۷ و سازمان غیررسمی با ۰،۱۵۷ بر تخلفات کارکنان تأثیرگذارند. البته تأثیر عامل فرهنگ سازمانی بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث معنادار نبوده که در تطابق با مدل ایموس است.

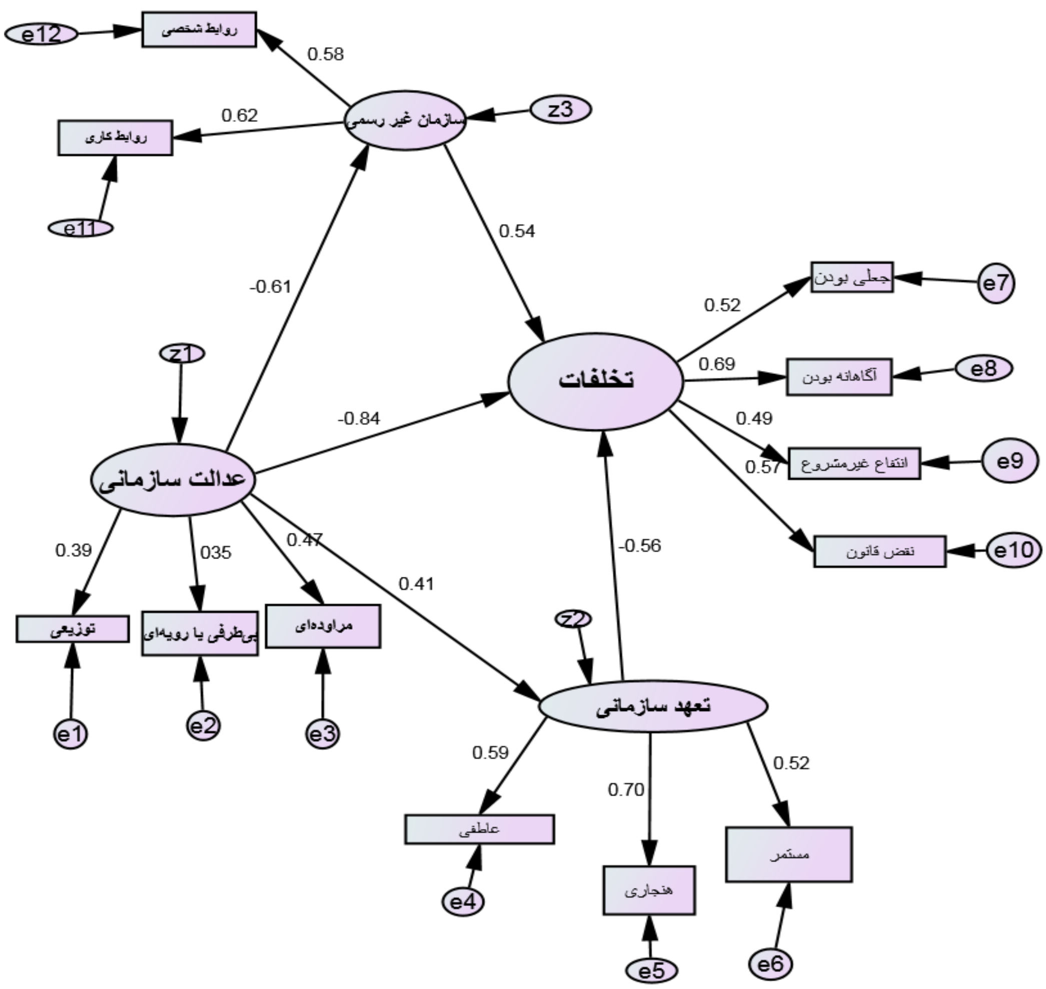
خروجی نهایی تحلیل عاملی تأییدی (شکل ۲) مربوط به مدل اندازه‌گیری عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث، نشان‌دهندهٔ ضرایب عاملی بالای متغیرهای آشکار و مکنون است. براساس نتایج عاملی به‌دست‌آمده (با توجه به بار عاملی ۰،۳ هریک از مؤلفه‌ها) عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث به‌خوبی از مدل اندازه‌گیری حمایت کرده‌اند. طبق نتایج به‌دست‌آمده، بالاترین تأثیر را عدالت سازمانی بر تخلفات کارکنان شرکت‌های بیمه با ضریب

جدول ۱۳. بررسی عوامل مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث در بین کارکنان شرکت‌های بیمه
Table 13. Investigating factors affecting third party insurance violations among insurance company employees

عوامل	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	سطح معناداری (Sig)
	B	Std. Error	Beta		
	42.798	6.221		6.880	0
سازمان غیررسمی	0.368	0.472	0.157	-2.780	0.043
تعهد سازمانی	-0.173	0.203	-0.216	-5.357	0.027
عدالت سازمانی	-0.144	0.220	-0.167	-3.651	0.016
فرهنگ سازمانی	-0.859	0.113	0.0963	-2.579	0.06

جدول ۱۴. شاخص‌های کلی برازش عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث
Table 14. General fit indices of organizational factors affecting third party insurance violation

سازه/شاخص	DF/CMIN	TLI	NFI	IFI	GFI	RMSEA	AGFI	P
میزان قابل قبول	بین 1 تا 5	>0.90	نزدیک به 1	>0.90	>0.90	<0.07	>0.90	<0.05
مدل عوامل سازمان	2.7	0.96	0.92	0.89	0.90	0.03	0.9	0.001



شکل ۲. تحلیل مسیر اندازه‌گیری عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمه شخص ثالث
Figure 2. Analysis of the measurement path of organizational factors affecting third-party insurance violations

(-۰,۸۴) داشته است. متغیرهای عدالت سازمانی و تعهد سازمانی دارای اثر منفی و معکوس بر تخلفات کارکنان شرکت‌های بیمهٔ فعال در حوزهٔ بیمهٔ شخص ثالث بوده‌اند. تأثیرگذاری متغیر سازمان غیررسمی بر تخلفات کارکنان مثبت و مستقیم بوده است. متغیر عدالت سازمانی از طریق تأثیر بر تعهد سازمانی و سازمان غیررسمی بر تخلفات کارکنان شرکت‌های بیمه اثرگذار بوده است.

با مشخص شدن مدل به‌طور مناسب و ورود داده‌ها به شکل صحیح، برازش داده‌ها به مدل فرضی را باید سنجید. تعدادی شاخص برای سنجش و ارزیابی این موضوع به کار می‌رود که نشان می‌دهد مدل تا چه حد معرف روابط مشاهده‌شده بین متغیرهای قابل اندازه‌گیری است. مهم‌ترین این شاخص‌ها، شاخص‌های مطلق و مقایسه‌ای هستند. در این پژوهش، اغلب شاخص‌های تطبیقی و برازش مدل (به غیر از سطح معناداری و مجذور خطای اندازه‌گیری) مقادیر بالاتر از ۰/۹۰ را نشان می‌دهند که به‌معنای توان مدل از فاصله گرفتن از یک مدل استقلال و نزدیک شدن به یک مدل اشباع‌شده بر مبنای معیارهای تعریف‌شده برای آنها بوده است. ازآنجاکه معیارهای GFI =۰,۹۰، TLI =۰,۹۶ و IFI=۰,۸۹ نزدیک به یک هستند، حاکی از برازش زیاد مدل و معیار RMSEA=۰,۰۳، حاکی از عملکرد ضعیف باقی‌مانده‌ها در مدل است. میزان قابل قبول برای هریک از شاخص‌های مطلق و مقایسه‌ای در جدول ۱۴ ارائه شده است.

نتایج و بحث

این پژوهش با هدف بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث با رویکرد آمیخته انجام شده است. در پژوهش حاضر، ابتدا عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث مفهوم‌پردازی شد و از تبیین صرف نظری که نارسایی روایی به همراه خواهد داشت، اجتناب شد. بر این اساس، با توجه به عوامل یا مضامین شناسایی‌شده، در مفهوم‌پردازی مضامین می‌توان گفت که عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث، مشتمل بر مجموعه عوامل سازمانی، سازمان غیررسمی، قانونمندی، فرهنگ سازمانی، تعهد سازمانی و عدالت سازمانی (متغیرهای مستقل) و یک مضمون فراگیر تخلف (متغیر وابسته) است که موجب بروز تخلفات بیمه‌ای، به‌ویژه تخلفات کارکنان صنعت بیمه در رشتهٔ بیمهٔ شخص ثالث می‌شود.

در بخش کمّی پژوهش، مدل اندازه‌گیری عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمه شخص ثالث با روش تحلیل عاملی تأییدی مورد آزمون و راستی‌آزمایی قرار گرفت که براساس نتایج به‌دست‌آمده، سه مضمون فراگیر عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و سازمان غیررسمی به‌خوبی از متغیر مکنون خود و همین طور از مدل اندازه‌گیری حمایت کرده‌اند. همچنین شاخص‌های اندازه‌گیری مربوط به هریک از عوامل مذکور نیز به‌خوبی از مؤلفهٔ خود پشتیبانی می‌کنند. متغیر قانونمندی به‌دلیل نداشتن روایی و پایایی از بخش کمّی تحلیل حذف شد و پس از تحلیل رگرسیون و آزمون مدل متغیر فرهنگ سازمانی نیز مدل اندازه‌گیری پشتیبانی نکرد.

براساس نتایج پژوهش، یکی از عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث عدالت سازمانی است که شامل شاخص‌هایی همچون: تناسب حقوق، تناسب پاداش، نظارت مدیران، اهمیت سازمان از نظر کارکنان، اهمیت مشارکت کارکنان، وجود رویکردهای منطقی و معقولانه، میزان شفافیت تصمیمات، رعایت کرامت، ارزیابی علمی و عادلانهٔ عملکرد کارکنان و ... می‌شود. در تحلیل عاملی بخش کمّی پژوهش مشخص شد که از بین مؤلفه‌های سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث، متغیر یا عامل عدالت سازمانی در تحلیل رگرسیون با ۰,۱۶۷ و در تحلیل عاملی با بار عاملی (-۰,۸۴) بیشترین حمایت را از مدل اندازه‌گیری داشته است. یافته‌های به‌دست‌آمده از پژوهش در ارتباط با عدالت سازمانی با مطالعات Sargolzaei *et al.* (2023) در زمینهٔ تشویق کارکنان همنوا و پرتلاش، Hadi Moghaddam *et al.* (2021) در زمینهٔ ارتقای افراد ارتباط‌گستر که در جهت منافع سازمان کوشا هستند، Faqihi *et al.* (2018) در زمینهٔ دادن فرصت ترفیع و مشارکت در تصمیم‌گیری، Moradi and Fateminejad (2016) در زمینهٔ برقراری مساوات و برابری در پرداخت‌ها، Homayooni *et al.* (2015) در زمینهٔ برقراری عدالت در انتصاب و تشویق افراد، سازگار و همسو است.

کارکنان سرمایهٔ اصلی شرکت‌های بیمه هستند، پس شرکت‌ها باید بیشترین توجه را به نگرش‌های آنها معطوف کنند. به‌دلیل اهمیت و تأثیرگذاری عدالت سازمانی بر بروز تخلفات بیمه‌ای کارکنان، مدیران صنعت بیمه باید به مسئلهٔ عدالت سازمانی بیش از پیش اهمیت دهند و زمینه را برای افزایش رعایت عدالت سازمانی فراهم آورند و شرایطی را مهیا کنند تا آموزش‌های لازم را برای سرپرستان مستقیم و بلافصل کارکنان، در زمینهٔ برخورد بهتر با کارکنان فراهم کنند و سیستم ارزیابی عملکرد، سیستم پرداخت و جبران خدمات کارکنان براساس استانداردهای سازمانی انجام گیرد تا از این طریق از شکل‌گیری تخلفات جلوگیری شود.

از عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث تعهد سازمانی است، از مضامین پایهٔ احصاشده این متغیر در مصاحبه‌های انجام‌شده می‌توان به: احساس تعلق، احساس ارزشمندی ارزش‌های سازمانی، عواقب تغییر شغل، نااطمینانی در تغییر شغل، اهمیت تغییر شغل، وفاداری به سازمان اشاره کرد. در بخش کمّی پژوهش مشخص شد که از بین مؤلفه‌های سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث، این متغیر با ضریب رگرسیونی ۰,۲۱۶ و با بار عاملی (-۰,۵۶) در تحلیل عاملی از مدل اندازه‌گیری پشتیبانی کرده است. نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش در ارتباط با تعهد سازمانی با مطالعات Mirzaei *et al.* (2017) در زمینهٔ احساس تعلق، Khedri *et al.* (2016) در زمینهٔ تقویت ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی، Samarghandi Motlagh (2008) در زمینهٔ مقابله با نارضایتی و برجسته کردن ارزش‌های والای سازمان، Homayooni *et al.* (2015) در زمینهٔ اعتماد جمعی، Zare (2014) در زمینهٔ آگاهی‌بخشی و ایجاد وابستگی سازمانی، Söderlund (2020) در زمینهٔ رفتار مناسب و تأثیر آن بر وفاداری، Herath *et al.* (2018) در زمینهٔ اعمال مجازات و ایجاد انگیزه و

احساس ارزشمندی هم جهت است. براساس نظریهٔ آلن و مایر بین تعهد سازمانی و رفتار اداری افراد و بروز رفتار انحرافی و متخلفانه رابطهٔ معکوس و منفی وجود دارد، بر این اساس کارکنان دارای وابستگی قوی در سازمان ماندگار و در جهت منافع سازمان گام برمی‌دارند.

ایجاد تعهد سازمانی و حفظ و حمایت از کارکنان شرکت بیمه عبارت است از ایجاد شرایط مطلوب اشتغال برای کارکنان تا به‌واسطهٔ آن حاضر به جابه‌جایی و انتقال به شرکت‌های دیگر نشوند. شرکت‌های بیمه باید از نظام‌های مختلف حفظ و نگهداشت کارکنان که به بازسازی و مرمت فکری و جسمی افراد منجر می‌شود استفاده کنند تا از این طریق ضمن افزایش تعهد سازمانی کارکنان از بروز تخلفات جلوگیری کنند.

یکی دیگر از عوامل سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث وجود سازمان غیررسمی است، از مضامین پایهٔ استخراج‌شده این متغیر در مصاحبه‌های انجام‌شده می‌توان به دخالت مسائل شخصی، وجود روابط صمیمی، همدلی کارکنان، وجود اختیارات قانونی اشاره کرد. در بخش کمّی پژوهش مشخص شد که از بین مؤلفه‌های سازمانی مؤثر بر تخلفات بیمهٔ شخص ثالث، متغیر یا عامل سازمان غیررسمی با ضریب رگرسیونی ۰،۱۵۷ و در تحلیل عاملی با بار عاملی (۰،۵۴) از مدل اندازه‌گیری پشتیبانی کرده است، به‌طوری که با گسترش سازمان غیررسمی در سازمان شاهد افزایش تخلفات و با کاهش گسترهٔ نفوذ سازمان‌های غیررسمی تخلفات کاهش می‌یابد. نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش در ارتباط با سازمان غیررسمی با مطالعات Sargolzaei *et al*. (2023) در زمینهٔ گسترش قوانین و وجود رسمیت بیشتر، Hadi Moghaddam *et al*. (2021) در زمینهٔ افزایش سرمایهٔ اجتماعی و ارتباط آن با تخلفات، Hashemi and Biglari (2017) در زمینهٔ احترام به قوانین سازمان، Herath *et al*. (2018) در زمینهٔ وجود برنامه‌های حمایتی در کاهش مخاطرات اخلاقی و رعایت قوانین سازگار است.

جمع‌بندی و پیشنهادها

بیمهٔ شخص ثالث پرتقاضاترین رشتهٔ بیمه‌ای در صنعت بیمه است. از مهم‌ترین تهدیدهای این رشتهٔ بیمه‌ای بروز تخلفات در بین کارکنان و شبکهٔ فروش آن است. عوامل زیادی در شکل‌گیری تخلفات بیمه‌ای تأثیرگذارند که در این پژوهش با استفاده از روش آمیخته (توصیفی ـاکتشافی) عوامل سازمانی مؤثر تخلفات بیمه‌ای شناسایی و آزمون شدند. طبق یافته‌های بخش کیفی پژوهش، در مجموع ۵۲ مضمون پایه، ۱۸ مضمون سازمان‌دهنده و ۵ مضمون فراگیر (عدالت سازمانی، تعهد سازمانی، سازمان غیررسمی، فرهنگ سازمانی و قانونمندی) شناسایی شده است. طبق یافته‌های بخش کمّی، عدالت سازمانی و تعهد سازمانی به‌ترتیب با ۰،۸۴- و ۰،۵۶- دارای اثر منفی و معکوس و متغیر سازمان غیررسمی با ۰،۵۴ تأثیر مثبت و مستقیم بر تخلفات کارکنان شرکت‌های بیمهٔ فعال در حوزهٔ بیمهٔ شخص ثالث داشته‌اند. متغیر عدالت سازمانی از طریق تأثیر بر تعهد سازمانی و سازمان غیررسمی بر تخلفات کارکنان شرکت‌های بیمه اثرگذار بوده است.

توجه بیش از حد به مفروضات و جنبه‌های رسمی سازمان نسبت به جنبه‌های غیررسمی آن همچون نیازهای عاطفی، احترام، خودیابی و صدها مسئلهٔ شخصی باعث می‌شود که روحیهٔ همکاری و گروهی کارکنان تهدید قرار بگیرد و افراد صرفاً به منافع شخصی خود فکر کنند؛ هزینه‌های کار افزایش می‌یابد و نتیجهٔ آن بروز تخلف، روحیهٔ پایین، اعتراضات زیاد، کارشکنی و بی‌انگیزگی است و کارکنان نیازهای شخصی خود را از طریق سازمان‌های غیررسمی پیگیری می‌کنند.

نتایج پژوهش نشان داد یکی از مهم‌ترین عوامل سازمانی مؤثر بر بروز تخلفات بیمهٔ شخص ثالث عدالت سازمانی در بین کارکنان شرکت‌های بیمه است. بنابراین پیشنهاد می‌شود ازیک‌سو، ابعاد اصلی عدالت سازمانی ارائه‌شده در این مطالعه در بیانیهٔ خط‌مشی سازمانی شرکت‌های بیمه لحاظ شود و به پایبندی به آن به‌عنوان ارزش‌های سازمانی تأکید شود. ازسوی‌دیگر، پیشنهاد می‌شود شرکت‌های بیمه برای حل مشکلات کارکنان احساس عدالت سازمانی را در سازمان تقویت کنند و با سپردن مسئولیت به هر فرد در حد توانمندی وی، احساس مفید و مؤثر بودن را در افراد افزایش دهند.

- تعهد سازمانی یکی دیگر از عوامل سازمانی مؤثر بر شکل‌گیری تخلفات بیمهٔ شخص ثالث است. لذا پیشنهاد می‌شود در راستای ارتقای مضامین تعهد سازمانی یادشده در بین کارکنان شرکت‌های بیمه با هدف کاهش تخلفات بیمه‌ای از انگیزاننده‌های مطلوب و درخور توجه استفاده شود. بدین منظور، با تبیین عوامل درون و بیرون سازمان می‌توان کارکنانی متعهد و کارآمدتر داشت، به‌طوری که با ایجاد رابطهٔ عاطفی و کاری سرپرستان و کارکنان شرکت‌های بیمه می‌توان احساس تعهد کارکنان به سازمان را تقویت کرد و با جذب کارکنان شایسته و کارآمد، ایجاد سازوکار ارزیابی عملکرد مناسب و نظام تشویق و تنبیه و تخصص‌گرایی نیز می‌توان در ارتقای تعهد سازمانی گام برداشت

طبق یافته‌های پژوهش، وجود سازمان‌های غیررسمی یکی از عوامل تأثیرگذار بر بروز تخلفات بیمهٔ شخص ثالث است. ازاین‌رو پیشنهاد می‌شود مدیران ارشد شرکت‌های بیمه باید در نظر داشته باشند به مقابله با این قبیل گروه یا سازمان‌ها نپردازند، بلکه برعکس به‌صورت غیرمستقیم در سازمان‌های غیررسمی نفوذ کنند و از آنها در جهت تحقق اهداف سازمان استفاده کنند. اگر مدیران در این خصوص درست عمل کنند کارایی و اثربخشی سازمان‌های غیررسمی در پیشبرد اهداف شرکت مؤثر خواهد بود و از بروز انحرافات سازمانی و تخلفات جلوگیری خواهد شد، در غیر این صورت اگر مدیران شرکت‌های بیمه نتوانند ارتباط مناسبی با گروه‌های غیررسمی برقرار کنند بدون شک نمی‌توانند آنها را حذف یا منحل کنند و این تعارض باعث افزایش بروز و ترویج تخلفات بیمه‌ای خواهد شد.

مشارکت نویسندگان

بهروز میرزائی: مفهوم‌پردازی و طرح مقاله، جمع‌آوری داده‌ها، اصغر محمدی: تجزیه‌وتحلیل داده‌ها و تحلیل‌های آماری، مهرداد نوابخش: بازنگری کیفی مقاله و تجزیه‌وتحلیل و تفسیر داده‌ها.

تشکر و قدردانی

از همکاری شرکت‌های بیمه به جهت حمایت و مشارکت در انجام این پژوهش قدردانی می‌شود.

تعارض منافع

نویسنده (گان) اعلام می‌دارند که در خصوص انتشار این مقاله تضاد منافع وجود ندارد. علاوه‌براین، موضوعات اخلاقی شامل سرقت ادبی، رضایت آگاهانه، سوءرفتار، جعل داده‌ها، انتشار و ارسال مجدد و مکرر توسط نویسندگان رعایت شده است.

یادداشت ناشر

ناشر نشریهٔ پژوهشنامه بیمه با توجه به مرزهای حقوقی در نقشه‌های منتشرشده بی‌طرف باقی می‌ماند.

منابع

Ata, H. A.; Seyrek, I. H., (2009). The use of data mining techniques in detecting fraudulent financial statements: An application on manufacturing firms. Suleyman Demirel Univ. J. Fac. Econ. Administrative Sci., 14(2): 157-170 **(13 Pages)**. [In Persian]

Cropanzano, R.; Folger, R., (1991). Procedural justice and worker motivation. Motivation and work behavior, Fifth Ed. New York: McGraw-Hil.

Derrig, R. A.; Johnston, D. J.; Sprinkel, E. A., (2006). Auto insurance fraud: Measurements and efforts to combat it. Risk Manage. Insur. Rev., 9(2): 109-130 **(21 Pages)**.

Ebrahimi, S.; Sadegh Nejad Naeini, M., (2014). Criminological analysis of economic crimes. J. Crim. Law Res., 2(5): 147-174 **(27 Pages)**. [In Persian]

Faqihi, S. A.; Gorjian, M. M.; Ebrahimnejad, N.; Doagouyan, D., (2018). Examining the role of work conscience in reducing crimes and professional violations of the police from the perspective of Islam. Police Sci. Res., 83(2): 35-70 **(35 Pages)**. [In Persian]

Gellatly, I. R.; Meyer, J. P.; Luchak, A. A., (2006). Combined effects of the three commitment components on focal and discretionary behaviors: A test of Meyer and Herscovitch's propositions. J. Vocational Behav., 69(2): 331-345 **(14 Pages)**.

Ghezelayagh, M.; Makhmali, A.; Makhmali, H., (2016). The measure of organizational oommitment telecommunications company staff by using dimensions of social capital with the rough sets theory approach. Social Capital Management, 3(2): 251-273 **(22 Pages)**. [In Persian]

Goudarzi, A.; Tabatabaee Manesh, S. J., (2016). Fraud risk evaluation of the social security organizations' unemployment insurance benefits. Iran J. Insur. Res., 5(3): 211-223 **(12 Pages)**. [In Persian]

Greenberg, J.; Colquitt, J. A., (2013). Handbook of organizational justice. Psychology Press.

Hadimoghadam, D.; Haqiqatian, M.; Esmaili, R., (2021). T The impact of social, cultural and economic capital on employers' insurance in Isfahan province. Public Policy Manage. Gov. Manage. Mission, 12(42): 85-94 **(9 Pages)**. [In Persian]

Haqiqatian, M.; Dawleh, M.; Toamehpour, I.; Dawleh, F., (2016). The relationship between organizational commitment and attitude to corruption among Municipal staff of Tehran Province. Social Welfare, 16(61): 47-76 **(29 Pages)**. [In Persian]

Hasanrezaee, H., (2016). Broken window theory and re-reading some of the tales and the sayings of Persian literature. Sociol. Cultural Stud., 7(4): 49-62 **(13 Pages)**. [In Persian]

Hashemi, S.; Biglari, M., (2017). Explaining the occurrence of disciplinary violations by employees based on their attitude to the disciplinary code. J. Border Stud., 6(4): 44-65 **(21 Pages)**. [In Persian]

Herath, T.; Yim, M. S.; D'Arcy, J.; Nam, K.; Rao, H. R., (2018). Examining employee security violations: Moral disengagement and its environmental influences. Inf. Technol. People, 31(6): 1135-1162 **(27 Pages)**.

Homayooni, A.; Hashemi Sheikh shabani, E.; Naami, A.; Beshlideh, K., (2015). The relationship between organizational mobbing with chronic fatigue and workplace cognitive failures. Iran Occup. Health, 12 (2):1-12 **(11 Pages)**. [In Persian]

Jafarnia Dabanlou, M.; Shahrostam Beyg, T., (2019). Investigating factors affecting organizational justice in Tehran Municipality. Humanit. Horiz., 11(34): 77-106 **(29 Pages)**. [In Persian]

Khansari, R., (2015). Broken window and bank surveillance. Econ. News, 144. [In Persian]

Khedri, B.; Mohammadzadeh Aghdam, A.; Momeni Masoleh,

F. S., (2016). The effective factors of curroption in governmental organizations of Sanandaj city. Social Welfare, 16(60): 137-167 **(30 Pages)**. [In Persian]

Kvale, S., (1998) Interviews: An introduction to qualitative research interviewing. Am. J. Eval. 19(2): 267-270 **(3 Pages)**.

Mirzaei, E.; Ahmadi, Y.; Bokharaei, A., Nayebi, H., (2017). The effect of socio-cultural factors on lawlessness (case study: Khuzestan province). Sci. Social Secur. Stud., 9(54): 189-228 **(36 Pages)**. [In Persian]

Mohammadi, S., (2019). The typology of organizational culture of Shahid Chamran University of Ahvaz and its effect on Employees' organizational health. Career Organ. Couns., 11(39): 101-125 **(24 Pages)**. [In Persian]

Mohammadi, S.; Bijani Mirza, T.; Hatami, M., (2017). The role of family, school and media in crime prevention with emphasis on international standards governing the commitment of governments in educating people. Teach. Res., 6(4): 238-258 **(20 Pages)**. [In Persian]

Mohseni, R. A.; Alhosseini, S. M.; Ansari, M. R., (2018). Studying the effect of citizenship culture dimensions on the citinzenship cultural behavior (Case study: Farhangian University of Markazi Province). Social Stud. Res. Iran, 7(2): 395-412 **(17 Pages)**. [In Persian]

Moradi, M.; Fateminejad, S. M., (2016). Investigating and categorizing strategies to prevent the payment of unrealistic damages in medical insurance (Case study: Sarmad insurance company). Manage. Accounting Stud., 3(3): 335-343 **(8 Pages)**. [In Persian]

Najafi Abrandabadi, Ali Hossein. 2006. Criminological analysis of economic crimes. 6, 55-70.

Omrani, S.; Malek, R., (2019). Commanding right and forbidding wrong" in light of Criminological theories. Legal Educ. Govah J., 5(2): 51-82 **(31 Pages)**. [In Persian]

Planning and development deputy, I., (2020). Statistical yearbook of the insurance industry for 2019. Tehran: Central Insurance of the Islamic Republic of Iran.

Planning and development deputy, I., (2022). Statistical yearbook of the insurance industry for 2021. Tehran: Central Insurance of the Islamic Republic of Iran.

Quivy, R.; Campenhoudt, L. V., (2022). Research method in social sciences. Tehran: Tutia Publications. [In Persian]

Rezaeian, A., (2023). Principles of management. Tehran: Samt publications. [In Persian]

Rubington, E.; Weinberg, M., (2011). The study of social problems: seven perspectives. Tehran: University of Tehran publication. [In Persian]

Sabouri, M., (2012). Sociology of organizations. Tehran: Shabtab publications.

Safarzadeh, E.; Salarieh, S., (2023). The impact of the insurance industry on investment in the Iranian economy. Iran. J. Insur. Res., 12(1): 37-50 **(13 Pages)**. [In Persian]

Samarghandi Motlagh, V., (2008). Investigating the factors of violations among the education workers of West Azarbaijan province during the years 2013 to 2015. Master's thesis. Faculty of Humanities: Urmia University.

Sargolzaei, A.; Manoochehri, S.; Khodadadi Didani, H.R., (2023). Identifying and prioritizing insurance frauds and violations and the antecedents affecting them in the field of fupplementary medical insurance: a Study in Dana insurance of Sistan and Baluchistan Province. Manage. Sustainable, Dev. Stud., 3(2): 45-76 **(31 Pages)**. [In Persian]

Scott, W. R., (2019). Organizations rational, natural, and open systems. Tehran: Samt Publications.

Shamsadini, M. H.; Mohamadjani, M. R., (2014). Relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior (Subject of study: Teachers in Kerman). Social Stud. Res. Iran, 3(3): 447-471 **(24 Pages)**. [In Persian]

Söderlund, M., (2020). Employee norm-violations in the service encounter during the corona pandemic and their impact on customer satisfaction. J. Retailing Consum. Serv., 57, 102209.

Solatifar, F.; Jafari, M.H., (2015). Broken window theory in line with the issue of administrative corruption. The second national conference of human sciences. Shiraz: Iran's Modern Education Development Center. [In Persian]

Stoner, J. A. F.; Freeman, R. E; Gilbert, D., (2017). Management: organization, leadership and control. Tehran: Cultural Research Office.

Taghizadeh, H.; Soltani Fesaghandis, G., (2017). Investigating the role of rrganizational rustice on employee's corruption tendency in the organization. Organ. Culture Manage., 15(3): 529-550 **(21 Pages)**. [In Persian]

Tahmasabzadeh Sheikhlar, D.; Darvishi, B., (2015). The relationship between the spiritual leadership style of educational system administrators and the organizational commitment of teachers. Educ. Manage. Innovations, 4(44): 22-36 **(14 Pages)**. [In Persian]

Till, R. E., (2007). A policy capturing investigation of the effects of organizational justice dimensions on pay satisfaction. University of Massachusetts Amherst.

Van den Bos, K., (2001). Fundamental research by means of laboratory experiments is essential for a better understanding of organizational justice. J. Vocational Behav., 58(2): 254-259 **(4 Pages)**. [In Persain]

Vice President of Planning and Development of the Central Insurance of the Islamic Republic of Iran. 2020. Statistical yearbook of 2019 insurance industry. Tehran. Central Insurance of the Islamic Republic of Iran

Zare, A., (2014). Master's thesis, Analysis of factors affecting the occurrence of administrative corruption and its control methods in the Ministry of Sports and Youth. Faculty of physical education and sports sciences. Ahvaz: Shahid Chamran University. [In Persian]

Zarei Metin, H., (2022). Management of advanced organizational behavior. Tehran: Agah publications. [In Persian]

Zeraat, M., (2020). Rule of law in administrative law and handling it in the Court of Administrative Justice. Civ. Legal, Sci., 4(13): 273-282 **(9 Pages)**. [In Persian]

Ziaoddini Dashtkhaki, T.; Pourkiani, M.; Zeinoddini Meymand, Z., (2015). Management and informal organization. The 2nd international conference on new researches in management, economics and accounting. [In Persian]

AUTHOR(S) BIOSKETCHES

معرفی نویسندگان

بهروز میرزایی، دانشجوی دکترای جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه، گروه جامعه‌شناسی، دانشکدهٔ علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دهاقان، دهاقان، ایران

- Email: *Mirzaei_b@bimehalborz.ir*
- ORCID: 0000-0001-8053-8457
- Homepage: https://dehaghan.iau.ir

اصغر محمدی، دانشیار گروه جامعه‌شناسی، دانشکدهٔ علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد دهاقان، دهاقان، ایران

- Email: *asmohamadi@dehaghan.ac.ir*
- ORCID: 0000-0002-8419-6594
- Homepage: https://dehaghan.iau.ir

مهرداد نوابخش، استاد گروه جامعه‌شناسی، دانشکدهٔ ادبیات، علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

- Email: *m.navabakhsh@iauctb.ac.ir*
- ORCID: 0000-0002-3028-7458
- Homepage: https://srb.iau.ir/faculty/m-navabakhsh/fa

HOW TO CITE THIS ARTICLE

Mirzaei, B., Mohammadi, A., Nawabakhsh, M., (2024). Identifying organizational factors affecting third-party liability insurance violations among the employees of insurance companies. Iran. J. Insur. Res., 13(3): 255-274.

DOI: 10.22056/ijir.2024.03.05

URL: https://ijir.irc.ac.ir/article_160320.html?lang=en